



MTV MEDIAN Intran käytettävyyden parantaminen

Viitanen, Heidi

2013 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

MTV MEDIAN Intran käytettävyyden parantaminen

Heidi Viitanen
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2013

Heidi Viitanen

MTV MEDIAN Intran käytettävyyden parantaminen

Vuosi	2013	Sivumäärä	45
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön aiheena on tehdä käytettävyystudkimus MTV MEDIAN Intran. Tutkimusmenetelminä käytettiin heuristista arviota ja käytettävyystudkimusta aidoilla käyttäjillä. Tutkimus tehtiin käyttäjän näkökulmasta eli tarkasteltiin MTV MEDIAN Intran toiminnallisuuksia ja miten niiden käyttö vastaa käyttäjien odotuksia. Tutkimuksessa on käytetty hyväksi erilaisia lähteitä jotka antavat teoreettisen pohjan tutkimukselle.

Tässä tutkimuksessa sivustoa tutkittiin ensin heuristisen arvioinnin kautta. Heuristisessa arvioinnissa MTV MEDIAN Intra käytiin Nielsenin listan avulla läpi. Heuristinen arviointi Nielsenin listan mukaan toteutettuna toimi alustavana pohjana käytettävyyssongelmien selvittämiseksi. Heuristisen arvioinnin kautta saatujen tuloksien mukaan tehtiin tutkimuskohteen rajaus. Rajaus toteutettiin siten, että mukaan otettiin ne toiminnallisuudet, joiden toiminnassa huomattiin käytettävyyssongelmia. Tutkimuskohteeksi saatiin etusivu, tietojen löydettävyys, haku, navigaatio, Työtila-listaus ja Q&A-osio.

Näiden saatujen tuloksien jälkeen otettiin laadulliseen tutkimukseen luokitellut tutkimusmenetelmät käyttöön, joita tässä tutkimuksessa olivat testitehtävät, yksilö- ja ryhmähaastattelu sekä havainnointi.

Tutkimusmetelmistä saatuja tuloksia analysoitiin. Esille tulleet käytettävyyssongelmat luokiteltiin omiksi kokonaisuuksiksi ja niille lisättiin vakavuusasteet. Tämän jälkeen esitettiin löydetyille käytettävyyssongelmille korjausehdotuksia.

Laadullisessa tutkimuksessa tuloksia ei esitetä keskiarvoina tai ilmoiteta, miten enemmistö testitihenkilöistä toimisi. Laadullisessa tutkimuksessa ei ilmoiteta, että suurin osa käyttäjistä ei esimerkiksi käytä hakutoimintoa, vaan se selvittää syitä, miksi hakutoimintoa ei käytetä. Laadullisen tutkimuksen tulokset ovatkin usein luovia ja perusteltavissa olevia.

MTV MEDIAN Intra saatiin kokonaisuudessaan miellyttävä kuva. Tutkimuksen loppuun on kuitenkin esitelty kehitysehdotuksia, joiden avulla MTV MEDIAN Intraa voitaisiin kehittää vielä käytettävämpään suuntaan. Tämä tutkimus toimii MTV MEDIALle oppaana, jonka perusteella he voivat lähteä kehittämään Intraa oikeista paikoista siten, että sille annettu aika ja raha tuottaisivat mahdollisimman paljon lisäarvoa.

Asiasanat: Intra, käytettävyys, käytettävyystudkimus, laadullinen tutkimus

Heidi Viitanen

Improving Usability of MTV MEDIA Intra

Year	2013	Pages	45
------	------	-------	----

The Subject of this thesis is usability testing for MTV MEDIA Intra. The Research methods are heuristic evaluation and usability studies with real users. The testing was conducted from the user's point of view. MTV MEDIA Intra's functionality was investigated as well as how they fulfill the users' expectations. The study has utilized several references which provide a theoretical basis for research.

First the Intra was investigated through heuristic evaluation. In the heuristic evaluation MTV MEDIA'S Intra was investigated using Nielsen's list. This usability study was based on the heuristic evaluation, which was carried out according to the Nielsen list. The reach cropping was based on the results of heuristic evaluation. Cropping was carried out in such a way that research was included in the operational functionality of the usability problems. The results were home page, finding information, search, navigation, workspace listing and Q&A.

After Heuristic evaluation was usability studies with real users which is a qualitative research. The qualitative research included a test tasks, individual and group interviews, and observation.

After the tests all the results were analyzed. Usability problems were classified as separate entities, and those added by severity. After this there is described some improvements to the usability problems.

In qualitative research the results are not presented average. Qualitative research didn't indicate how the majority of the test persons work. Qualitative research does not indicate that the majority of users do not use the search function. It sets out the reasons why the search function is not used.

The results show that the MTV MEDIA Intra is a pleasant. In addition there is added to development ideas at the end of the study. MTV MEDIA could use them to improve to the their Intra. This study is guide for MTV MEDI. It helps them to start developing the Intra in the right places, so that, given the time and money to produce the most value.

Intra, Usability, Usability Research, Qualitative Research.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Käytettävyys terminä	8
3	Käsitteet	10
4	Käytettävät www-sivut	11
5	Käytettävyystestauksen tarkoitus ja rajausta	12
6	Heuristinen arviointi	13
6.1	Tilan näkyvyys	13
6.2	Tosielämää vastaava	14
6.3	Vapaa liikkuminen sivustolla ja kontrollointi	15
6.4	Yhdenmukaisuus	16
6.5	Riittävä palaute	17
6.6	Selkeä poistuminen	18
6.7	Käytön joustavuus ja tehokkuus	18
6.8	Esteettisyys ja vähäeleisyys	19
6.9	Virheilmoitusten tunnistettavuus	20
6.10	Apu ja dokumentaatio	20
7	Käytettävyystestaus	21
7.1	Testihenkilöt	22
7.2	Testitehtävät	22
7.3	Yksilöhaastattelu	25
7.4	Ryhmähaastattelut	26
7.5	Havainnointi	28
8	Tulosten analysointi	29
8.1	Heuristisen arvion käytettävyysongelmien analysointi	30
8.2	Käytettävyystutkimuksesta saatujen tulosten analysointi	30
9	Tulokset	30
9.1	Heuristisen läpikäynnin tulokset	31
9.2	Koko MTV MEDIAN Intraa koskevat huomiot	32
9.3	MTV MEDIAN Intran etusivu	32
9.4	MTV MEDIAN Intran sisältösivut	34
9.5	MTV MEDIAN Intran haku ja tarkennettu haku	34
9.6	MTV MEDIAN Intrassa käyttäjien omat sivut	35
9.7	MTV MEDIAN työtilailta	36
9.8	MTV MEDIAN Intran Q&A-osio	36
10	Tulosten yhteenveto	37
11	Kehitysehdotuksia	38
12	Yhteenveto tutkimuksen tekemisestä	40

Lähteet	42
Kuvat	44
Taulukot	45

1 Johdanto

Ihminen on oppivainen yksilö ja kykenee käyttämään monenlaisia internetsivuja, vaikka vierailisi niissä ensimmäistä kertaa. Sivujen suuri käyttäjäjoukko ei kuitenkaan ole takuu käytettävistä sivuista. (Kallio 1992, 7.) Tietokone ei tunne ärtymystä ja turhautuneisuutta epäkäytännöllisiä sivuja kohtaan, vaan toimii ainoastaan elottomana työvälineenä. Tietokone ei tietoisesti osaa tuottaa käyttäjälleen pahaa mieltä. Käyttäjän turhautuneisuus ilmenee, kun Internetsivut eivät vastaa käyttäjän tarpeita. Käyttäjän tarpeet koostuvat Internetsivujen toiminnallisuuksista ja sisällöstä. Jos Internetsivut eivät vastaa käyttäjien tarpeita, he turhautuvat. (Norman 2004, 138-139.) Tässä opinnäytetyössä lähdettiinkin tutkimaan MTV MEDIAN Intran käytettävyyttä, jota käyttää noin tuhat käyttäjää. Tutkimuksessa pyritään selvittämään Intran käytettävyyssongelmia. MTV MEDIAN Intra on henkilöstön käytössä oleva informaatioalue, joka toimii verkossa. Intraa käytetään muun muassa sisäiseen viestintään ja sieltä käyttäjät voivat lukea yritystä koskevaa ajankohtaista tietoa, etsiä henkilöiden yhteystietoja ja lukea käytännön ohjeistuksia. Lisäksi MTV MEDIAN Intraan on lisätty erilaisia toimintoja, kuten kauppa PR-tuotteille, keskustelualue ja Q&A-osio. MTV MEDIAN Intra on koko yrityksen henkilökunnan käytössä.

Intralla pyritään tehostamaan yrityksen sisäistä viestintää ja näin tukemaan koko henkilöstön työskentelyä. Intran tärkeyttä ei voida väheksyä, koska yrityksen keskinäinen viestintä on tärkeää koko organisaatiolle. Tiedon välittämisen lisäksi Intra luo yritykselle ryhmähenkeä ja luo omanlaista imagoa työntekijöilleen. Intrasta henkilökunta saa erilaisiin päivittäisiin tehtäviinsä tietoa ja apua. Tavallisia toimintoja ovat muun muassa työkaverin puhelinnumeron etsiminen, yrityksen sisäisten uutisten lukeminen, tiedottaminen muulle henkilökunnalle, ohjeistuksien hakeminen ja käyttäminen erilaisien sovelluksien tukena. Etenkin suurissa muutostilanteissa tiedottaminen on tärkeää. Esimerkiksi YT-neuvotteluiden aikana henkilöstölle on tärkeää viestiä avoimesti käynnissä olevista tapahtumista ja tehdyistä päätöksistä. Näin muutoksesta aiheutuvaa stressiä ja kuulopuheisiin perustuvia keskusteluita saadaan vähennettyä. Intra toimii vain yrityksen sisäiseen tiedottamiseen ja tästä johtuen siellä voidaanakin julkaista arkaluontaisia tietoja.

Tällaisia erilaisia www-pohjaisia introja luovat erilaiset tekniset henkilöt. Tekniset henkilöt tarkastelevat tekemiänsä käyttöliittymiä tietokoneesta käsin, jolloin loppukäyttäjän ajattelu- ja toimintatapa jää usein liian vähäiselle huomiolle. Tämän seurauksena www-sivuihin syntyy käytettävyyssongelmia. (Kallio 1992, 7.)

MTV MEDIAN tavoitteena on panostaa heidän Intraan, jotta sen käyttömukavuus kasvaisi henkilöstön keskuudessa. Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisia käytettävyyssongelmia MTV MEDIAN Intrassa on ja miten Intraa tulisi kehittää, jotta siitä saataisiin käytettävämpi.

Tutkimus antaa vastauksia tutkimuskysymyksiin ja ehdottaa erilaisia kehitysehdotuksia, joiden avulla MTV MEIDAn Intrasta saataisiin käytettävämpi käyttäjien näkökulmasta ajatellen. Tutkimuksen avulla saadut tulokset muodostavat lähtökohdan, joiden avulla MTV MEDIAN on tehokkaampi parantaa olemassa olevaa sovellustaan.

Tässä opinnäytetyössä MTV MEDIAN Intran käytettävyyttä tutkittiin laadullisen tutkimuksen tavoin. Tämän tutkimuksen menetelminä toimi heuristinen arviointi, testitehtävät, yksilö- ja ryhmähaastattelut sekä havainnointi. Laadullisilla tutkimusmenetelmillä saatiin luovia ja analysoitavia vastauksia, joiden avulla luotiin konkreettisia parannusehdotuksia ja vaihtoehtoja nykyiselle toteutukselle.

2 Käytettävyys terminä

Käytettävyydelle on useita määritelmiä. Sitä selitetään esimerkiksi sillä, miten hyvin käyttäjä käyttää sovelluksen toimintoja päästäkseen haluttuun pisteeseen. Käytettävyydellä ei tarkoiteta vain jonkin kohteen ominaisuuksia vaan myös sitä, miten se on vuorovaikutuksessa ihmiseen toiminnan aikana. (Kuutti 2003, 13.) Jacob Nielsen on tunnettu käytettävyyttä tutkinut mies. Nielsenin mukaan ”käytettävyys on osa minkä tahansa laitteen tai sovelluksen käyttökelpoisuutta”. Hänen mukaansa käytettävyys voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen. Näitä ovat oppivuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. (Parkkinen 2002, 27-28.)

Oppivuudella tarkoitetaan sitä, kuinka helppoa käyttäjän on käyttää sovellusta, käyttäessään sitä ensimmäistä kertaa. Käyttäjän tulee saada nopeasti vastaus, tarjoaako esimerkiksi verkkosivu hänelle tarvitsemansa sisällön ja mistä kohtaa halutun sisällön esille saanti tapahtuu. Mikäli verkkosivu ei vastaa oppivuuden osa-alueen määritteitä, käyttäjä jatkaa toiseen palveluun, mikäli se on vain mahdollista. (Parkkinen 2002, 27-28.)

Tehokkuus osa-alue ilmenee, kun käyttäjä on oppinut jo käyttämään sovellusta. Hyväksi ja tarpeelliseksi todetusta sovelluksesta halutaan saada lyhyessä ajassa paljon tehokkuutta irti, jotta käyttö olisi tehokasta. Käyttöä tehostavia elementtejä ovat muun muassa pikalinkit, jolloin haluttuun toimintoon päästään yhdellä klikkauksella. (Parkkinen 2002, 27-28.)

Muistettavuus käsittelee myös jo aikaa, jolloin sovelluksen käyttö on jo opittu. Muistettavuus tulee esille, kun mietitään kuinka helppoa järjestelmää on käyttää. Muistettavuudella tarkoitetaan muun muassa sitä, kun käyttäjä jättää kommentin keskustelualueeseen. Tämän jälkeen käyttäjä tekee muita toimintoja, kuten käyttää hakua ja palaa jälleen lisäämään vastakommentin keskustelualueeseen. Sovelluksen tulisi olla niin muistettava, että

keskustelualueen löytyminen ja käyttö tulisi olla helppoa. Tätä muistettavuutta tukee se, että sovelluksessa samat asiat ja toiminnot löytyvät aina samasta paikasta. Esimerkiksi www-sivujen painike, joka vie etusivulle, tulisi olla jokaisella sivulla aina samassa kohtaa ja toimia samalla tapaa, jotta toimisi muistettavasti. (Parkkinen 2002, 29.)

Virheettömyydellä tarkoitetaan sitä, että käyttäjän on mahdollisimman vaikea tehdä virheitä, eikä häntä ohjata harhaan. Virheilmoitukset toimivat osaltaan virheettömyyttä vastaan, mutta ohjaavat käyttäjän toimintaa vasta ennen virheen tapahtumista. Käytettävyyden kannalta on parempi, että virheitä ei synny ja tätä ohjaavia ominaisuuksia on syytä vaalia. Ensinnäkin sivujen on toimittava yhdenmukaisesti. Samantyyllisten ominaisuuksien paikka tulee olla lähekkäin. Esimerkiksi päävalikosta avautuvat pudotusvalikon kohteet muodostavat saman aihealueeseen liittyviä ryhmiä. Tietotekniikkaan ja terveydenhoitoon liittyvät osa-alueet poikkeavat suuresti toisistaan ja siksi niiden paikka sovelluksessa on hyvä sijoittaa erilleen. Virheettömyyttä ilmentää myös se, että käyttäjä saa palautetta. Kun käyttäjä klikkaa painiketta, hänen tulee saada visuaalinen viesti siitä, että jotakin tapahtuu. Visuaalinen viesti toteutuu muun muassa silloin, kun hiiren viereen ilmestyy tiimalasi, joka näyttää latauksen keston. (Parkkinen 2002, 29-30.)

Viimeinen Nielsenin mainitsema käytettävyydestä jakautuva osa-alue on miellyttävyys. Se käsittää ajatuksen, ettei käyttö saa olla epämiellyttävää. Mieltymyksiä on yhtä paljon kuin käyttäjiäkin, joten miellyttävyyteen liittyvät ohjeistukset ovat usein varoittavia esimerkkejä. Näitä ovat esimerkiksi se, että käyttäjille puhutaan totta ja heitä ei saa loukata. Miellyttävyys käsittää myös sovelluksen visuaalisen puolen. Käytettävillä www-sivuilla värimaailmakin on huomioitu. Osaamattomalle värien käyttäjälle on suositeltavaa, että he palkkaisivat ammattilaisen värisuunnittelua varten, jotta sovelluksen värimaailma olisi miellyttävä ja tukisi käytettävyyttä. (Parkkinen 2002, 31.)

Jacob Nielsenin viisiosaisen teorian lisäksi käytettävyys on saanut stantartoidun määritelmän. ISO 9241-11 toteaa: ”Ettei yleisesti hyvää käytettävyyttä ole olemassakaan”. Käytettävyys mukautuu sen mukaan, kuka tekee, mitä tekee, millä välineillä ja millä ennakkotiedoilla. ISO 9241-11-standardin mukaan käytettävyys jakautuu kolmeen osa-alueeseen: tehokkuuteen, taloudellisuuteen ja miellyttävyyteen. Tässä määritelmässä tehokkuudella tarkoitetaan sitä, millainen lopputulos saadaan, jos toimintoa verrattaisiin muihin vastaaviin menetelmiin. Taloudellisuudella tarkastellaan sitä, kuinka kustannustehokkaasti haluttu toiminto toteutuu. Viimeinen osa-alue miellyttävyys tarkoittaa samaa miellyttävää käyttöä, kuten Nielseninkin teoriassa, jota edellisessä kappaleessa käsiteltiin. Puhutaan totta käyttäjälle ja annetaan varoittavia ilmoituksia. (Parkkinen 2002, 31.)

3 Käsitteet

Frekvenssi / käyttöfrekvenssi, Tarkoitetaan sovelluksen käytön määrää. (Kallio 1992, 50-51).

Ikoni, on kuvake, joka kuvaa toimintaa, joka tapahtuu kuvaketta painamalla (Kallio 1992, 40).

ISO 9241, International Organization for Standardization, lyhennettynä ISO, on kansainvälinen standartointijärjestö. ISO 9241 standardi kuvaa käytettävyyden siten, että se on kokonaisuus, joka kuvaa miten käyttäjä kykenee käyttämään kutakin työkalua tehdessään jotakin tiettyä toimintoa. ISO 9241:n määritelmässä käyttäjä, käyttäjän toiminta, toiminnassa käytetyt työvälineet ja ympäristö, jossa toiminta tapahtuu, ovat keskeisessä osassa. (Kuutti 2003, 15.)

Kvalitatiivinen tutkimus, on laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa kuvataan tutkittavan kohteen tai ilmiön luonnetta ja ominaisuutta. Tutkimuskeinoja ovat muun muassa haastattelu, itsearviointi ja analysointi. Tutkimuksen tulokset esitetään analysoituina vastauksina, eikä numeerisina tuloksina. (Kalliopuska 2005, 112.)

Käyttäjä, on tuotteen tai palvelun peruskäyttäjä. Tässä tutkimuksessa käyttäjällä tarkoitetaan MTV MEDIAN intran käyttäjää.

Layout, layoutiksi kutsutaan internetsivun näyttöä, johon informaatio on sijoitettu. Liikuttaessa Internet sivulta toiselle, sivujen ulkoasu oletettavasti muuttuu. Tämä tarkoittaa myös sitä, että sivujen layout muuttuu, sillä eri sivut omaavat omanlaisensa asettelut ulkoasun tekstien ja kuvien asettelussa. (Kallio 1992, 15.)

Testihenkilö, on tässä tutkimuksessa henkilö, joka osallistuu testitehtävien tekemiseen yhdessä tutkijan kanssa ja ryhmähaastattelutilanteisiin.

Vasteaika, on aikaväli, joka sijoittuu käyttäjän antamasta käskystä toiminnon suorittamiseen. Vasteaika on esimerkiksi aikaväli, jona tietokone antaa hakutuloksia käyttäjälle. Vasteaika voi vaihdella sekunnin murto-osasta pitkiinkin aikoihin. (Kallio 1992, 13,21.)

Valikko, on lista, josta valitaan haluttu toiminto. Tässä opinnäytetyössä valikosta puhuttaessa tarkoitetaan valikkoa, josta haluttu toiminto tarkoittaa aina toiselle sivulle siirtymistä. (Kallio 1992, 28.)

Ääneen ajattelu, on havainnointimenetelmä, jossa testihenkilö puhuu samaan aikaan ääneen mitä on tekemässä ja millaisia ajatuksia erilaiset tilanteet herättävät. Ääneen ajattelua kutsutaan myös protokolla-analyysiksi. (Kallio 1992, 55.)

4 Käytettävät www-sivut

Käytetään vertauskuvana talon rakentamista. Jos kädessäsi on kirves ja vasara ja osaat käyttää niitä, se ei tarkoita sitä, että osaisit rakentaa niillä talon. Niin kuin talon rakentamisessa, myös www-sivujen luomisessa tarvitaan eri alojen osaajia. Jotta www-sivut olisivat käytettävät, koko kokonaisuuden ja yksittäisten toiminnallisuuden tulee olla selkeitä ja toimivia. Voidaan luoda erilaisia taloja, kuten voi luoda erilaisia www-sivujakin. (Kanala 1999, 8.) Nielsen kirjoittaakin, "Webin teknologia muuttuu jatkuvasti, mutta käytettävyyden perusteet ovat pysyvämpiä" (Nielsen 2000, 12). Teknologian perusteilla tarkoitetaan helpokäyttöisyyttä ja kuinka sivut täyttävät niille toivotut tavoitteet. Www-sivujen sisällä on usein erilaisia toimintoja, joiden toiminta tulee olla käyttäjälle sujuvaa ja tarkoituksenmukaista, jotta sivuja voisi kutsua käytettäviksi. Lisäksi käytettävät www-sivut ovat helposti ymmärrettävissä, eivätkä vaadi erityistä paneutumista. Käytettävillä sivuilla käyttäjän on vaivatonta saada haluamansa tieto ja toteuttaa toivomansa toiminnot. Toivottuja toimintoja voivat olla esimerkiksi sivuilla liikkuminen, haun suorittaminen, selkeiden hakutuloksien saaminen, kommentointi ja tilauksen tekeminen. Yksittäisten www-sivujen ymmärrettävyys on hyvin käyttäjäkohtaista ja käyttäjät kokevatkin erilaiset toiminnot ja niiden käytön yksilöllisesti. (Wiio 2004, 28-30.)

Monet ammattiryhmät omaavat erilaisia näkemyksiä, kuinka erilaiset toiminnot tulisi toteuttaa. Siksi www-sivujen luonnissa on mietittävä tulevat kohderyhmät huomioon ja käyttää heille ominaisia tapoja ja termejä, jotta sivuista tuli käytettävät. (Wiio 2004, 28-30.) Kohderyhmällä tarkoitetaan siis ihmisjoukkoa, joilla on jokin yhdistävä ominaisuus. Tässä tutkimuksessa kohderyhmällä tarkoitetaan MTV MEDIAN Intran käyttäjiä, joille yhteinen ominaisuus on työskennellä MTV MEDIALle. (Finnpanel, kohderyhmä.)

Pelkkä ymmärrettävyys ei takaa käytettävyyttä, sillä www-sivujen tulee olla myös vaivattomat käyttää. Sivujen vaivalloinen käyttö voi johtua esimerkiksi niiden hitaudesta. Tällöin käyttäjä voi joutua pitkiäkin aikoja odottamaan, jotta pääsisi haluamaansa lopputulokseen toimiessaan sivuilla. Tällöin sivut eivät ole käytettävät ja käytettävyyden parantamiseksi on tehtävä muutoksia. Www-sivujen vaivalloinen käyttö vähentääkin käyttäjien halukkuutta toimia niiden parissa ja siten voi aiheuttaa merkittäviä menetyksiä käyttäjämäärissä. Yrityksille nämä menetykset voivat olla hyvinkin merkittäviä ja ne voivat ilmetä suurena uhkana jopa yrityksen taloudelliselle menestykselle. (Wiio 2004, 30.)

Www-sivujen sisältö tulee olla myös tarpeeksi kattava, jotta ne olisivat käytettävät. Kattavat www-sivut sisältävät kaikki ne tiedot ja mahdolliset toiminnot, joita kohteen käyttäjä tarvitsee. Tarvittavat tiedot ja toiminnot muotoutuvat aina sivujen tarkoituksen ja kohderyhmien mukaan. (Wiio 2004, 31.)

Vaikka kolme edellä mainittua seikkaa ymmärrettävyys, vaivaton käyttö ja kattava sisältö – täyttyisivät, www-sivujen käytettävyyteen liitetään ulkoasu. Ulkoasultaan selkeillä ja miellyttävillä www-sivuilla viestitään myös laadukkuutta käyttäjälle. Esteettisellä ulkoasulla voidaan kohdentaa käyttäjän huomio haluttuihin kohteisiin ja näin luoda selkeyttä käyttäjälle. Www-sivujen estetiikalla voidaan vaikuttaa niiden omistajan imagoon. Käytettävyys ei siis ole mikään mitätön asia, joka voidaan sivuuttaa. (Wiio 2004, 32.)

5 Käytettävyydestäutuksen tarkoitus ja raja

MTV MEDIAN Intran käytettävyyttä tutkitaan, jotta käyttäjien käyttöä rajoittavat tekijät saadaan esille. MTV MEDIAN henkilöstöllä on omat odotukset ja toiveet Intrasta ja tässä tutkimuksessa selvitetään kuinka he kokevat Intran käytön ja vastaako sisältö heidän toiveitaan. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002, 296-297.) ”Mille tahansa kokemukselle on luonteenomaista sen omakohtaisuus”, kirjoittaa Latomaa. Tässä opinnäytetyössä juuri käyttäjien kokemus on pääosassa, joten opinnäytetyössä paneudutaan käyttäjien yksilöllisiin subjektiivisiin eli omakohtaisiin kokemuksiin. (Latomaa & Suorsa 2011, 174.) Käyttäjien subjektiivisten kokemusten kohteena toimivat MTV MEDIAN Intran etusivu ja muut keskeiset toiminnot. Tähän rajaukseen on päädytty, sillä käytettävyydestutkimuksen kohteeksi on haluttu ottaa oleelliset toiminnot MTV MEDIAN Intrassa. ”Käytettävyydestin perimmäinen tarkoitus on tehdä tuotteen käyttölaadusta parempi seuraamalla käyttäjän mentaalimalleja tilanteessa, joka muistuttaa aitoa tilannetta - tai ainakin tehtävät ovat niin aitoja kuin mahdollista”, kirjoittaa Sinkkonen tiivistetysti käytettävyydestien tarkoituksen. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002, 296-297.)

MTV MEDIAN Intran tarkoitus on tiedottaa kaikille MTV MEDIAN palveluksessa oleville henkilöille yrityksen sisäisistä ja ulkoisista tapahtumista. MTV MEDIAN visiona on ollut näyttää muulle maailmalle mallia. Siksi tutkimustuloksissa keskitytäänkin enemmän ongelmien kartoittamiseen ja parannusehdotuksiin kuin jo hyväksi todennettuihin ratkaisuihin. (MTV MEDIA, Visiomme.) Usein vanhat tottumukset häiritsevätkin todellisen tilanteen ymmärrystä, joten tämänkin takia MTV MEDIAN Intraa haluttiin testata monella eri menetelmällä, jotta saataisiin uusia kehitysideoita. (Hurtig 2012, 19).

Käytettävyydestutkimus tehdään MTV MEDIAN Intralle. Intra otettiin käyttöön maaliskuun alussa vuonna 2011. Se ei ollut tuolloin vielä valmis, vaan sen sisältö ja toiminnot ovat muotoutuneet ajan mittaan, kun sisällöntuottajat ovat luoneet sisältöä sivuille. Sisällöntuottajilla tarkoitetaan henkilöitä, jotka luovat muun muassa tekstejä, taulukoita ja kuvia www-sivuille. MTV MEDIAN Intra on luotu SharePoint 2010 alustalle, joka mahdollistaa

monipuolisen pohjan erilaisille toiminnoille. SharePoint on Microsoftin valmistama tuote, jolla voi tehdä www-sivuja. (Microsoft, 2011, Mikä on SharePoint ja Meteoriitti, 2011, SharePoint 2010). Se sisältää osia, joiden avulla voidaan jakaa dokumentteja ja kuvia työntekijöiden kanssa. (Microsoft, 2011, Yleistä). SharePoint toimii siis alustana, jonne voidaan lisätä muun muassa lomakkeita, raportteja, taulukoita, videoita ja haku-ominaisuus. Yksi yhteinen alusta mahdollistaa sen, ettei jokaiselle yksittäiselle toiminnolle tarvitse hankkia yksittäistä sovellusta. (Visualweb, SharePoint lyhyesti.)

MTV MEDIAN Intra sisältää myös osaksi räätälöintiä. Räätälöinnillä tarkoitetaan sellaisia ratkaisuja, jotka on toteutettu ilman SharePoint 2010:n tarjoamia valmiita ratkaisuja. MTV MEDIAN Intrassa on räätälöity muun muassa ulkoasu ja erilaisia toimintoja, kuten keskustelualue Pöytä, kalenteri ja uutis Intra -osiot.

6 Heuristinen arviointi

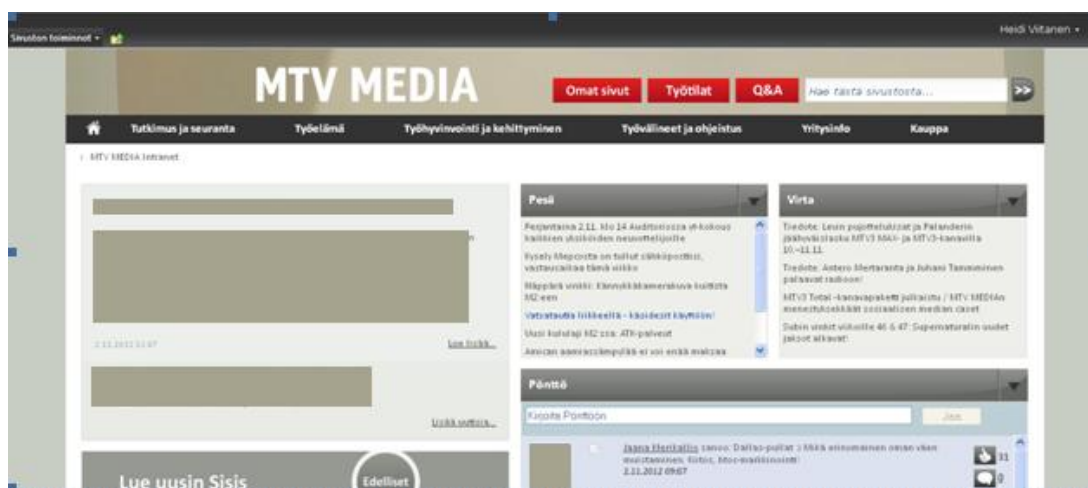
MTV MEDIAN Intran käytettävyyttä tutkittiin ensin heuristisen läpikäynnin avulla. Heuristisella läpikäynnillä tarkoitetaan kohteen tarkastelua Nielsenin listan avulla. Nielsenin lista sisältää kymmenen pääsääntöä käyttöliittymän suunnitteluun. Nämä säännöt ovat pääsääntöisesti ohjeistuksia käytettävämmän käyttöliittymän suunnitteluun, joiden toteutumista läpikäynnissä arvioidaan. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, Ten Usability Heuristics.) Nielsenin mukaan käytettävyys tarkoittaa "osaa minkä tahansa laitteen tai sovelluksen käyttökelpoisuutta. Jos käytettävyyden taso ei ole riittävä, ei laitetta tai sovellusta voi käyttää". Seuraavaksi paneudutaan, miten kaikki kymmenen kohtaa toteutuvat MTV MEDIAN Intrassa. (Parkkinen 2002, 28.) Tässä tutkimuksessa heuristinen läpikäynti tapahtuu siis Nielsenin listan avulla. Listan heuristiikat perustuvat heuristiikkoihin, jotka yleistettynä ovat ohjeita ja sääntöjä, joita hyvässä käyttöliittymässä tulisi olla. Nielsenin listan mukaiset heuristiikat ovat yleispäteviä, joten ne sopivat yleispätevyytensä puolesta hyvin tähän tutkimukseen. Näillä yleispätevillä heuristiikoilla saadaan selville vakavimmat käytettävyysongelmat. Heuristista listaa voidaan käyttää niin vaiheessa olevaan kohteeseen kuin jo valmiiseenkin. Tässä tutkimuksessa kohteena toimii MTV MEDIAN Intra, joka on jo valmis, mutta jota halutaan jatkuvasti päivittää. (Kuutti 2003, 47-48.)

6.1 Tilan näkyvyys

Yksinkertaisuuden takaamiseksi käyttöliittymän tulee selkeästi ilmoittaa mitä, on tapahtumassa ja mitä on tapahtunut. Vain käyttäjän suorittamasta tehtävästä tulisi ilmetä tarvittava tieto juuri silloin, kun käyttäjä sitä tarvitsee. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, Visibility of systems status.) Tällainen tieto voi olla esimerkiksi palaute suoritetusta

tilauksesta, jossa käyttäjä saa ruudulle tekstin "Kiitos tilauksestanne!". Jotta käyttäjä saa tiedon juuri sillä hetkellä kuin tarvitseekin, tulee tiedon ilmetä jäsennetysti. Tiedot tulee ilmoittaa luonnollisesti ja loogisessa järjestyksessä. Tämä järjestys määräytyy käyttäjän käsittelyjärjestyksen mukaan. Näitä tietoja voi ilmetä useampi yhtä aikaa ja tällöin tiedot tuleekin sijoittaa lähelle toisiaan, jotta käyttäjän on helpompi kohdistaa huomionsa haluttuun kohtaan ja tarvittaessa valita haluamansa painike. Lisäksi väreillä on suuri merkitys. Niillä voidaan vaikuttaa käyttäjän huomioon, jotta hänelle oleellinen tieto saisi luonnollisesti huomiota. Liika värien käyttö vaikeuttaa näkyvyyttä ja nyrkkisääntönä onkin pitää vain muutama perusväri koko käyttöliittymässä. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Yksinkertainen ja luonnollinen dialogi.)

MTV MEDIAN Intran käyttöliittymän näkyvyyttä voisi vielä parantaa etenkin Intran etusivulla. Etusivulla olevat WWW-osat on sijoitettu loogisesti ja järjestelmällisesti. Tosin mikään www-osa ei kovin suuresti vie huomiota etenkään silloin, kun pääuutisten paikalla ei ole kuvaa lisättynä. (Kuva 1.)



Kuva 1: Intran etusivulla pääuutinen-osio vie huomion muilta www-osilta jolloin käyttäjältä jää moni arvokas tieto näkemättä. (Kuvankaappausta on sensuroitu.)

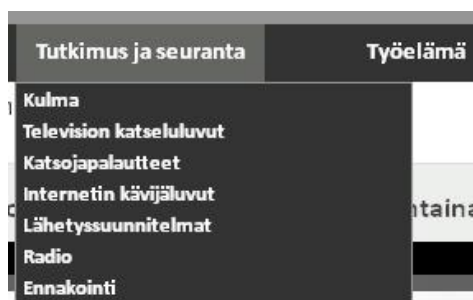
6.2 Tosielämää vastaava

MTV MEDIAN Intran kielen tulisi olla sen käyttäjille luonnollista ja vastata todellisuudessaakin käytettäviä termejä. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, Match between system and the real world.) Intran sisältösiivuilla tämä sääntö toteutuu hyvin. Etusivua tarkastellessa www-osien nimet kaipaisivat selvempiä nimiä, jotta käyttäjän olisi helpompi ymmärtää niiden eri käyttötarkoitukset. Käyttämällä ammattitermistöä www-osien otsikkokentässä saataisiin selkeämpiä. Lisäksi päävalikkojen nimiin voitaisiin kiinnittää vielä enemmän huomiota, jotta ne olisivat mahdollisimman lyhyet ja kuvaavat. Tällä hetkellä päävalikossa toistuu sana työ

useaan otteeseen ensimmäisenä terminä. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Käyttäjien oma kieli.)

6.3 Vapaa liikkuminen sivustolla ja kontrollointi

Käyttäjä valitsee usein väärä polkuja navigoidessaan sivustolla haluamaansa kohteeseen. Täten käyttäjä liikkuu sivulla paljon edestakaisin. Tämä edestakaisin kulkeminen on tapahduttava joustavasti ja selkeillä merkinnöillä. Käyttäjän on saatava peruutettua yksi askel takaisin päin ilman, että koko navigointi tulisi aloittaa alusta. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, User control and freedom.) Vapaaseen liikkumiseen liitetään myös muistaminen. Nielsenin nyrkkisäännön mukaan käyttäjän ei itse tarvitsisi tallentaa kaikkea muistiinsa, vaan hänelle tulee esittää vaihtoehtoja. Näin käyttäjän ei tarvitse itse muistaa sisällön paikkaa, vaan hän voi valita vaihtoehtoista haluamansa kohdistuksen. Tällaista toimintoa ilmentävät esimerkiksi pudotusvalikot, jotka avaavat vaihtoehtoja, kun kursori viedään pääotsikossa olevan termin päälle. MTV MEDIAN Intran etusivulla päänavigaatio on jaoteltu järjestelmällisesti ja käyttäjä näkee sisällön jo viemällä hiiren otsikon päälle ilman, että hänen tulisi mennä konkreettisesti sivulta sivulle.



Kuva 2: MTV MEDIAN Intran päänavigaatiossa on toimiva pudotusvalikko, josta käyttäjä vaivatta näkee, millaisia sivuja otsikon alapuolelle on sijoitettu.

Lisäksi vapaaseen liikkumiseen liitetään tiedon syöttäminen. MTV MEDIAN Intran hakukenttään tieto tulee syöttää aina täsmälleen oikeassa muodossa kuin se on sivuillekin syötetty, jotta saadaan hakutuloksia. Lisäksi haku hakee sisältöä ja henkilöitä samasta kentästä. Tätä käyttäjä ei välttämättä käsitä, sillä tällä hetkellä aputekstinä hakukentässä toimii ”Hae tästä sivustosta...”. Lisäksi hakukenttään lisättävä tieto tulee olla tietyssä muodossa, jotta saadaan hakutuloksia aikaan. Esimerkiksi puhelinnumeroa etsittäessä, haku löytää vain silloin oikeita tuloksia, kun numerot on kirjoitettu samassa mallissa kuin ne on syötetty Intraankin. Väärässä kohtaa oleva välilyönti tai sen puuttuminen tuottaa epäonnistuneen hakutuloksen. Nielsenin listan mukaan tästä puuttuu ohjeistus, jossa kerrotaisiin, missä muodossa tieto tulee hakukenttään syöttää. (Virtuaali- ammattikorkeakoulu, Käyttäjän muistikuorman minimointi.)

6.4 Yhdenmukaisuus

Neljäntenä Nielsenin nyrkkisääntönä pidetään yhdenmukaisuutta. Käyttöliittymässä on oltava yhdenmukainen termistö ja toiminta. Käyttäjän ei tarvitsisi käyttää aikaa termien ihmettelemiseen, vaan kaikkialla käyttöliittymää tulee olla käytössä sama termi, kun tarkoitusperä on sama. Samoin tilanteissa samat toiminnot tarkoittavat samaa. (useit.com: Jakob Nielsen's Website, Consistency and standards.) MTV MEDIAN Intra täyttää yhdenmukaisuuden määritelmät. Siirryttäessä sivusta toiseen, päänavigaatio pysyy Intran sisällä samanlaisena ja samoilla toiminnoilla voidaan toimia eri sivuilla samalla tapaa. Päävalikko ja etusivun mökki-ikoni toistuu jokaisella sivulla, huolimatta siitä missä päin navigaatiota ollaan. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Yhdenmukaisuus.) Ikonin tulee olla tunnistettava, sillä ihmisen ajattelu perustuu tunnistukseen. Jos käyttäjä ei tunnista lyhyen pohdinnan jälkeen ikonin tarkoitusta, se jää käyttämättä. (Viitaniemi 2008, 38.)

MV MEDIAN Intraan on liitetty myös työtilat, jotka toimivat paikkana erilaisille projekteille ja tiimeille. Työtilassa voidaan yhteistyössä hallinnoida aineistoja ja tekemisiä. Kaikki MTV MEDIAN työtilat on luotu SharePoint 2010:n päälle samalla tapaa kuin Intrakin. Työtiloihin siirryttäessä ulkoasu muuttuu. Tämä muutos hämmentää etenkin uusia käyttäjiä ja antaa helposti vaikutelma, että käyttäjä on eksynyt väärään paikkaan. (Virtuaali-ammattikorkeakoulu, Yhdenmukaisuus.) Alla kuva MTV MEDIAN Intran etusivusta ja Työtilojen etusivusta, jotka sijaitsevat samassa paikkassa, mutta niiden ulkoasu ei ole yhdenmukainen. (Kuva 3.)

The screenshot shows the MTV MEDIA Intranet homepage. At the top, there's a banner with a photo of people on a bicycle and the text "MTV MEDIA". Below the banner is a navigation bar with links: "Tutkimus ja seuranta", "Työelämä", "Työhyvinvointi ja kehittyminen", "Työvälineet ja ohjeistus", "Yritysinfo", and "Kauppa". The main content area is divided into several sections. On the left, there's a section titled "Muotitietoinen alkaa AVAlla maanantaina" with a photo of a woman. In the center, there's a "Pesä" section with news items. On the right, there's a "Virta" section with a calendar. The bottom section is titled "Työtilat" and includes a "Tervetuloa MTV MEDIAN työttöihin" message, a list of employees with their contact information, and a large "MTV MEDIA" logo.

Kuva 3: Työtilojen etusivu on ulkoasultaan erilainen kuin MTV MEDIAN Intran etusivu. Tällöin heuristinen sääntö yhdenmukaisuus ei toteudu.

6.5 Riittävä palaute

Virheen ilmetessä virheilmoituksen lähettäminen käyttäjälle ei ole suositelluin tapa. Paras tapa virheilmoituksen lähettämiseen on lähettää se ennen virheen ilmenemistä. Näin käyttäjä saa varoituksen jo etukäteen ja parhaassa tapauksessa mahdollisuuden peruuttaa tai vahvistaa tuleva toiminto. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, Error prevention.) Virheilmoituksen lisäksi käyttäjän tulee saada onnistuneista tapahtumista ilmoitus. Esimerkiksi onnistuneen tilauksen lopuksi käyttäjä saa ilmoituksen onnistuneesta tilauksesta. Tämä suositus toteutuu myös MTV MEDIAN Intrassa. Esimerkiksi PR-Shop:ista lähetetystä tilauksesta käyttäjä saa ilmoituksen, että tilaus on onnistunut. Käyttäjän tulee myös saada palautetta kesken tapahtuman. Esimeriksi käyttäjä saa tiedon haun käynnistymisestä, kun kursori muuttuu tiimalasiksi. Kun hakutulokset ovat tulleet esille, kursorin tiimalasikuviokin muuttuu takaisin valkoiseksi nuoleksi. Tämä esimerkki toteutuu MTV MEDIAN Intrassa ja täten haku toimiikin Nielsenin suositusten mukaisesti.

Tietokoneen lähettämät palautteet antavat käyttäjälle tunteen, että hän hallitsee toimintaa. Tapahtumaa voisi kuvata jopa keskusteluksi, sillä ihannetapauksessa kummatkin osapuolet (tietokone ja käyttäjä) kommunikoivat keskenään siten, että käyttäjä toimii työjohtajana. Kaikissa tilanteissa ei tarvita ilmoituksia kesken toiminnon. Jos toiminnon kesto on alle 1 sekunti, käynnissä olevasta toimenpiteestä ei tarvita ilmoitusta, vaan pelkkä tieto suoritetusta tehtävästä on riittävä. 1-10 sekuntia kestävästä toiminnosta on Nielsenin mukaan jo suositeltavaa antaa käyttäjälle ilmoitus, mitä toimenpidettä ollaan tekemässä. Tällainen ilmoitus on esimerkiksi: ”Tallennetaan...”. Yli kymmenen sekuntia kestävästä toiminnosta on annettava käyttäjälle arvio toiminnon kestosta. Arvio voidaan antaa esimerkiksi tiimalasin tai prosenttien muodossa. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Riittävä palaute.)

MTV MEDIAN haku näyttää sivun vasemmassa alakulmassa haun keston ja näin se täyttää suositukset. Haun nopeus vaihtelee MTV MEDIAN Intrassa hyvin paljon. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että haussa annetaan myös arvio kestosta, vaikka pääsääntöisesti haku hakee alle kymmenessä sekunnissa. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Riittävä palaute.)

6.6 Selkeä poistuminen

Minimoidaan käyttäjän muistikuormaa lisäämällä kaikki vaihtoehdot näkyviksi. Käyttäjän ei tarvitse muistaa toimintojen kaikkia vaiheita ulkoa tai muistamaan tietoa yhdestä osasta toiseen. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, Recognition rather than recall.)

MTV MEDIAN Intrassa kaikki poistumistavat ovat käytettävissä ja sijaitsevat aina samassa paikkaa läpi koko sivuston. Näin käyttäjän muistikuormaa ei kasvateta erilaisilla poistumistavoilla, vaan poistuminen on selkeää. MTV MEDIAN Intra vastaa toiminnoiltaan hyvin tähän periaatteeseen, eikä vaadi kehitystä.

6.7 Käytön joustavuus ja tehokkuus

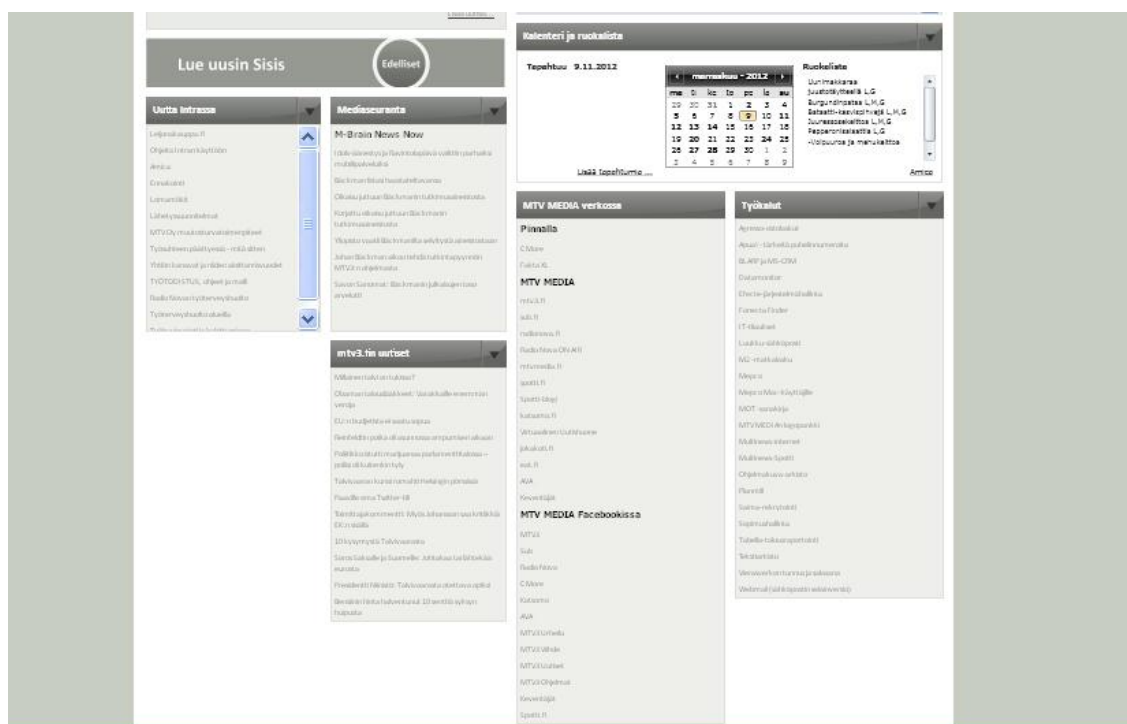
Käyttöliittymän käyttö tulee olla tehokasta niin aloittelijalle kuin kokeneemmallekin käyttäjälle. Samoja toimintoja on hyvä kyetä käyttämään eritavoin. Tähän ohjeistukseen MTV MEDIAN Intra vastaa muun muassa useammalla mahdollisuudella palata Intran etusivulle. Sisältösivuilla ollessa käyttäjä voi palata etusivulle puunavigaation, mökkipainikkeen ja keltaisesta kirjekuoresta avautuvan puunäkymän avulla. Lisäksi siirtymällä taaksepäin aina yhden sivun back-painiketta käyttäen, käyttäjä löytää itsensä aina lopulta Intran etusivulta. Vaikka etusivulle kulku onnistuu useammasta kohdasta, sen löytyminen tuottaa vaikeuksia aloittelijoille, sillä kaikki reitit ovat hyvin pienten kuvakkeiden takana. (Useit.com: Jakob Nielsen's Website, Flexibility and efficiency of use.) Alla olevassa kuvassa on kuvattu kaikki tavat, joiden avulla siirtyminen sisältösivuilta etusivulle onnistuu. (Kuva 4.)



Kuva 4: Kuvaan merkitty kaikki reitit, josta käyttäjä voi palata takaisin MTV MEDIAN Intran etusivulle.

6.8 Esteettisyys ja vähäeleisyys

Käyttöliittymän tulee sisältää vain halutut tiedot, toiminnot ja ulkoasun. Tämä kaikki toteutuu käyttämällä hillitysti värejä ja asettamalla tiedot sekä toiminnot johdonmukaisesti. Visuaalisilla elementeillä saadaan huomio ohjautumaan haluttuihin kohteisiin. Käyttäjän huomion kiinnittäminen ei silti saa tapahtua liian dominoivasti vain tiettyyn kohteeseen, jotta kohteen vieressä olevat mahdolliset muut tärkeät osat saavat myös osakseen käyttäjän huomiota. Tällöin tulee varoa, ettei yhden osion huomio vie käyttäjän kallisarvoista huomiota kokonaan. MTV MEDIAN Intran etusivulla olevat www-osat saavat tasaisen huomion. Tämä ei kuitenkaan ole positiivista sillä huomio on niin tasaista, että juuri yksikään www-osa ei korostu yli toisten. Intran sisällöntuottajilla ei ole mahdollisuutta korostaa tiettyä osaa enemmän kuin toista. Näin kaikki etusivun sisältö pysyy hyvin tasaisesti esillä, eivätkä tärkeät asiat saa tarpeeksi huomiota. Tästä poikkeuksena toimii kuitenkin paikka pääuutisille, jossa suurimman huomion saa aina yksi sisäinen uutinen. Usein käyttäjille olisi tarpeen useamman kohteen samanaikainen korostus ja tähän tarpeeseen MTV MEDIAN Intra ei vastaa. MTV MEDIAN värimaailma on hyvin hillitty. Värien runsaammalla käytöllä saataisiin käyttäjien huomio paremmin haluttuihin kohteisiin. MTV MEDIAN Intran sisältösivuilla käyttäjän huomio kohdistuu paremmin haluttuihin kohteisiin, sillä ne sisältävät huomattavasti vähemmän harmaita www-osia. Www-osien ulkonäkö ja selkeys ovatkin yksi kriittisimmistä ongelmista. (useit.com: Jakob Nielsen's Website, Aesthetic and minimalist design.)



Kuva 5: MTV MEDIAn Intran etusivulla olevat www-osat eivät juuri erotu toisistaan ulkonäöllisesti.

6.9 Virheilmoituksien tunnistettavuus

Virheilmoituksien tulee olla ymmärrettäviä. Annetun ilmoituksen tulee olla selkeäkielistä, eikä se saisi sisältää koodikieltä. (useit.com: Jakob Nielsen's Website, Help users recognize, diagnose, and recover from errors.)

MTV MEDIAn Intrassa lähes kaikki virheilmoitukset ovat selkeäkielisiä. Kuitenkin Q&A:ssa käyttäjä saa tiedoiltaan vajavaisen ilmoituksen onnistuneesta kysymyksen lisäyksestä, kun hän lisää uuden kysymyksen Q&A:n kysymys vastauspari - osioon. Käyttäjä saa ilmoituksen ”Kiitos!”, mikä herättää ihmetystä. Käyttäjälle ei ilmoiteta selkeäkielisesti, miten kysymys vastauspari ilmestyy osioon ja käyttäjälle jää epävarma olo tapahtuneen onnistumisesta.

6.10 Apu ja dokumentaatio

Käytettävyydeltään parempi käyttöliittymä ei tarvitse käyttöohjeita. Toisinaan ohjeistuksen tarjoaminen on välttämätöntä, jotta käyttäjät suoriutuisivat käyttöliittymässä tehtävistä toiminnoista. Kaiken tiedon tulisi olla helposti löydettävissä. Jos käyttöliittymälle on tehty käyttöohjeita, niidenkin tulee olla helposti löydettävissä ja mahdollisimman yksinkertaisia ja lyhyitä ohjeistuksia. Käyttöohjeiden tulee olla kuvattu askel askeleelta, jotta niiden kanssa toimiminen olisi mahdollisimman tehokasta.

MTV MEDIAN Intrasta on tehty videomuotoisia ohjeita, joiden katsominen ei ole vaivalloista. Videoihin kaivattaisiin vielä kohdistukset, jotta käyttäjä näkisi paremmin missä kohtaa sivua kyseinen kohta sijaitsee. Lisäksi sisältösivuilla olevien videoiden olemassaoloa voitaisiin nostattaa paremmin esille ja lisätä niitä MTV MEDIAN etusivulle nähtäväksi aina tasaisin väliajoin, jotta käyttäjät voisivat tehostaa Intran käyttöä. (useit.com: Jakob Nielsen's Website, Help and documentation.)

7 Käytettävyystestaus

Heuristisessa läpikäynnissä ilmenneiden ongelmien kautta muodostettiin käytettävyystestit, jotka toteutettiin laadullisten tutkimuksen tapaan. Nielsenin mukaan heuristisessa arvioinnissa löydetään vain vähän käytettävyyso ongelmia, jonka takia tämä ei riitä ainoaksi tutkimuskeinoksi. Hänen mukaansa käytettävyyso ongelmista löydetään vain reilu 30 % virheistä. Tästä johtuen arvioijien määrää kasvatettiin siten, että laadullisiin tutkimukseen osallistui useampi henkilö. (Kuutti 2003, 48.)

Eri menetelmät soveltuvat eri tavoin tutkittavaan kohteeseen. Kun tähän opinnäytetyöhön valittiin tutkimusmenetelmiä, pohdittiin niitä kohtia, joita pidetään tärkeänä ja miten ne nähdään käytännön tasolla. Tässä opinnäytetyössä selvitetään MTV MEDIAN Intran käytettävyyso ongelmia. Paras tapa tutkia asiaa on tarkastella sitä laadullisten tutkimuksen tapaan. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jonka tuloksena saadaan selville kohteen laatu ja ominaisuudet. Tulokset eivät perustu tilastollisiin analyyseihin. Tulokset ovat siis hyvin luovia ja vaativat analysointia. Tulokset toimivat johtolakoina ja viittauksina lopullisille tuloksille (Alasuutari 1995, 33). MTV MEDIAN Intran sivujen käytettävyystutkimusta tehdessä luovat ja monipuoliset tulokset ovat parempia kuin kvantitatiivisilla menetelmillä saadut tilastolliset tulokset. Laadulliset eli kvalitatiivisten tutkimusten kautta saadut tulokset ovat tässä tutkimuksessa parempia kuin kvantitatiiviset. Tilastollinen tulos voisi olla esimerkiksi se, kuinka moni MTV MEDIAN työntekijöistä käyttää hakua päivittäin. Laadullisilla tutkimuksilla saadaan selville keinoja, joilla haun käyttäjämäärää voitaisiin nostattaa päivittäisellä tasolla, kun käytettävyyso ongelmat poistetaan. Näin saadaan esimerkiksi selville konkreettisia syitä, miksi joku henkilöstöstä ei välttämättä käytä hakua ja luoda parannusehdotuksia käyttäjämäärien lisäämiseksi. (Jyväskylän yliopisto, Laadullinen tutkimus.)

Tässä tutkimuksessa käytettävyystutkimus toteutettiin testitehtävillä, yksilö ja ryhmähaastatteluilla sekä havainnoinnilla. Tutkimus eteni siten, että aluksi valittiin viisihenkinen testiryhmä, jotka olivat toimenkuvaltaan mahdollisimman erilaisia. Tämän

jälkeen suoritettiin testitehtävät, joissa kukin henkilö suoritti itsenäisesti testaajan antamia tehtäviä. Testitehtävien jälkeen seurasi yksilöhaastattelu. Kun kaikki testihenkilöt olivat tehneet testitehtävät ja yksilöhaastattelut, siirryttiin ryhmähaastatteluun.

Ryhmähaastattelussa testaaja sekä kaikki testihenkilöt kokoontuivat yhteen. Seuraavissa kappaleissa tutustumme vaiheisiin tarkemmin.

7.1 Testihenkilöt

Tämän tutkimuksen parhaita ystäviä ovat testihenkilöt, sillä heillä oli paras tietämys. MTV MEDIAN käytettävyyttä lähdettiinkin tutkimaan testihenkilöiden avulla. Tässä tutkimuksessa testihenkilöillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka osallistuvat annettuihin tehtäviin ja haastatteluihin. Testihenkilöt valittiin mahdollisimman satunnaisesti niin, että he vastaavat mahdollisimman hyvin kohderyhmää eli sitä käyttäjäjoukkoa, jotka todellisuudessa MTV MEDIAN Intraa käyttävät. (Kuutti 2003, 68.) Viisihenkinen testihenkilöiden muodostama ryhmä sisälsi kumpaakin sukupuolta, eri ikäpolvia ja ammattitaustaoja. Lisäksi kaikilla testihenkilöillä oli erilainen tausta tietokoneiden parissa työskentelystä. Testihenkilöiden monipuolisilla taustoilla on pyritty luomaan samanlainen käyttäjäjoukko kuin MTV MEDIAN Intrallakin on todellisuudessa. Näin tuloksistakin on saatu luotettavampia.

Testihenkilöitä käytettiin, sillä tutkimuksen tekijä ei voi toimia tutkimuksen asiantuntijana. Tavoitteena olikin saada esille ei atk-taustaisien henkilöiden ajatuksia esille, jotta päästäisiin mahdollisimman todenperäiseen lopputulokseen. Kaikki testihenkilöt toimivat nimettömänä. (Kallio 1992, 52.)

7.2 Testitehtävät

Heuristinen läpikäynti antoi suunnan käytettävyytstudkimuksessa tehtäville testitehtäville. Tämän jälkeen MTV MEDIAN Intran käytettävyyttä tutkittiin testitehtävien avulla. Tiedon kerääminen testitehtävien avulla valittiin, koska jos työntekijöiltä kysyttäisiin suoraan, millaisia ongelmakohtia MTV MEDIAN Intrassa on, heidän vastaus jäisi liian epätarkaksi. Tämä johtuu siitä, että osalla käyttäjistä MTV MEDIAN Intran käyttö on jo selkäyttimeen tallentunutta, jonka seurauksena pelkkä toiminnallisuuksien kuvailu koetaan usein hankalaksi. (Kallio 1992, 54.)

Testihenkilöitä pyydettiin kertomaan ääneen omia ajatuksiaan samalla, kun he suorittivat testitehtäviä. Tätä kutsutaan myös ääneenajatteluksi. Kun testihenkilön puhe alkoi laantumaan, häneltä kyseltiin kysymyksiä, kuten "mitä olet etsimässä", "miksi klikkasit tuota linkkiä", jotta ääneen ajattelu säilyisi mahdollisimman rikkaana. Ääneenajattelu on usein käytetty menetelmä käytettävyytstesteissä. Tällä menetelmällä saadaan selville millaisia

käsityksiä testihenkilöllä on ja vastaavatko ne todellisuutta vai ovatko harhakäsityksiä. Ääneenajattelun kautta selviää erilaisia ongelmakohtia sekä ongelmakohtien syitä, miksi ne tuottavat loppukäyttäjälle käytettävyyso ongelmia. Testihenkilöt kysyvät apua testitehtävien teon aikana. Tällaisissa kohdissa piti olla hyvin varovainen, ettei ohjaajana ohjaa testihenkilöä tiettyyn suuntaan, vaan antaa testihenkilölle rauhan miettiä, miten tehtävän kanssa edetään. Testihenkilöitä ei saanut silti vaivaannuttaa tai tehdä heidän oloaan tarkoituksella ikäväksi. Joissakin tilanteissa käyttäjät eivät selvinneet omin avuin eteenpäin ja ohjaajana minun tuli opastaa heitä eteenpäin. Nämä ongelmakohdat on merkitty tuloksiin vakavilla käytettävyyso ongelmilla. Osa testihenkilöistä oli puheliaampia ääneenajattelijoita kuin toiset. Tästä johtuen testitehtävien tekemiseen käytetty aika vaihteli suuresti. Ääneenajattelun vuoksi ei mitattu aikaa, kuinka kauan yhdeltä testihenkilöltä menee aikaa jonkin testitehtävän suorittamiseen, koska tuloksista ei olisi saatu luotettavia. (Nielsen 1993.) Testihenkilöiden ääneenajattelun lisäksi ohjaaja seurasi testihenkilöiden työskentelyä, kun he tekivät annettuja testitehtäviä. Työn seuraamisella saadaan jopa kaksi kertaa enemmän arvokasta materiaalia kuin suoraan työntekijältä kysyttäessä. Testit tehtiin työympäristössä, käyttäjien ollessa omilla työpisteillään. Näin tilanne saatiin mahdollisimman todellista tilannetta vastaavaksi. Samalla kun testihenkilöt suorittivat testitehtäviä, heidän toimintansa ruudulla ja ääneenajattelu nauhoitettiin. Kun testitehtävät oli suoritettu loppuun, testauksen tekijänä katsoin saatuja videomateriaaleja uudelleen ja uudelleen ja samalla kirjasin ilmenneitä havaintoja ylös. (Kallio 1992, 54-55).

Testihenkilöille oli jaettu testitehtävät vasta testin alussa, jotta tehtäviä ei voitu etukäteen harjoitella. Testihenkilöille jaettiin alla oleva lomake, josta tehtäviä suoritettiin aina kohta kohdalta eteenpäin.

Käytettävyystutkimus MTV MEDIAN Intrasta

Käytettävyystestauksen tavoite: Tässä tutkimuksessa selvitetään MTV MEDIAN Intran käytettävyyttä. Emme testaa käyttäjää vaan käyttöliittymää ja kuinka sen toiminnot vastaavat käyttäjien odotuksiin käyttömukavuudesta.

Kerro ääneen omia ajatuksia suorittaessasi testitehtäviä.

Mikä etusivulla kiinnittää ensimmäiseksi huomiosi?

- Ensiksi?
- Toiseksi?
- Kolmanneksi?

Päänavigaatio	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä on ensioletus Tutkimus ja seuranta – osion sisällöstä? • Mikä on ensioletus Työelämä – osion sisällöstä? • Mikä on ensioletus Työhyvinvointi ja kehittyminen – osion sisällöstä? • Mikä on ensioletus Työvälineet ja ohjeistus – osion sisällöstä? • Mikä on ensioletus Yritysinfo – osion sisällöstä? • Mikä on ensioletus Kauppa – osion sisällöstä?
Haku	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä on Kati Sajaniemen puhelinnumero? • Kuinka monta neuvotteluhuonetta B-talossa on? • Missä on Intran tarkennettu haku? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tee haku, joka hakee hakutuloksina vain Word-tiedostoja. Mikä on ensimmäinen hakutulos?
Pöytä	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä on Pöytän viimeisin postaus? • Mihin käyttäisit Pöytää?
Q&A	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä on Q&A:n ensimmäinen vastauspari? • Lisää uusi kysymys Q&A – osioon. • Miten oletat saavasi vastauksen kysymykseesi?
Omat sivut	<ul style="list-style-type: none"> • Miten muuttaisit uuden matkapuhelinnumeron omille sivuillesi? • Mitä muistitaulu mielestäsi tarkoittaa?
Organisaatiokaavio omilla sivuilla	<ul style="list-style-type: none"> • Selaa Heidi Viitasen organisaatiokaaviota. Kuka on hänen osastonsa assistentti?
Työtilaan meno	<ul style="list-style-type: none"> • Miten pääset Intranet2011 työtilaan?

Taulukko 1: Testihenkilöiden tehtävät

7.3 Yksilöhaastattelu

Testitehtävien jälkeen testihenkilöitä myös haastateltiin. Yksilöhaastattelu tapahtui heti testitehtävien teon jälkeen. Haastattelu käytiin testaajan ja yhden testihenkilön välisenä vapaana keskusteluna. Testaaja esitti samat kysymykset jokaiselle testihenkilölle. Tämä keskustelu taltioitiin nauhoittamalla ääni. Haastattelut kestivät noin 40 minuuttia. (Lankoski 2001, 30.)

Testihenkilölle kerrottiin heti yksilöhaastattelujen alussa, että saatavaa oheismateriaalia käytetään vain käytettävyydestä varten ja materiaali käsitellään luottamuksella siten, ettei testihenkilöiden henkilöllisyyttä paljasteta. Näin haluttiin taata, että testihenkilöt voivat kertoa tuntemuksiaan avoimesti pelkäämättä leimautuvansa. Testaajan ja testihenkilön suhde tuleekin olla luotettava, jotta testihenkilö uskaltaa ilmaista mielipiteensä rehellisesti. Kaikki testihenkilöt osallistuivat tähän osioon ja noudattivat samaa runkoa. Testihenkilöt saivat lisäksi kommentoida vapaasti tehtyjä tehtäviä ja tuntemuksiaan käyttäessään MTV MEDIAN Intraa. Haastattelutilanne oli hyvin vapaamuotoinen ja välitön tilanne. Haastattelujen avulla saatiin paljon vahvistusta jo ilmenneille ongelmille. (Lankoski 2001, 30.)

Testitehtävien lisäksi yksilöhaastattelun järjestäminen oli tärkeää, sillä siinä testihenkilön on helpompi kertoa tuntemuksiaan ja haastattelijan on helppo tarttua mahdollisiin epäkohtiin tai pyytää perusteluja testihenkilön kommentteille. Lisäksi kirjoitetun palautteen anto on korkeamman kynnyksen takana kuin suullisesti ilmaistuna. (Syrjäläinen 2008, 17-18.)

Yksilöhaastattelu	
Yleinen tunnelma testitehtävien aikana	<ul style="list-style-type: none"> • Millainen tunne sinulle jäi testitehtävien jälkeen? • Oletko aikaisemmin ollut vastaavanlaisessa tilanteessa? • Mitä mieltä olet Intrasta kokonaisuutena?
Etusivu	<ul style="list-style-type: none"> • Mihin kiinnitit etusivulla ensimmäisenä huomiota? • Kiinnitätkö huomiota myös pikku-uutisiin ja tiedotteisiin? • Onko kalenteri- ja ruokalista - osio mielestäsi toimiva? • Mikä etusivussa on mielestäsi hyvää? • Mitä etusivussa pitäisi mielestäsi vielä kehittää?

Päänavigaatio	<ul style="list-style-type: none"> • Onko Tutkimus ja seuranta - osio toimiva? • Onko Työelämä-osio toimiva? • Onko Työhyvinvointi ja kehittyminen -osio toimiva? • Onko Työvälineet ja ohjeistus -osio toimiva? • Onko Yritysinfo-osio toimiva? • Onko Kauppa-osio toimiva?
Haku	<ul style="list-style-type: none"> • Toimiiko haku mielestäsi hyvin?

Taulukko 2: Yksilöhaastattelun kysymykset

7.4 Ryhmähaastattelut

Yksilö haastatteluista saatiinkin käyttökelpoisia kehitysideoita. Testihenkilöt kertoivat tuntemuksiaan testitehtäviä tehdessään jo yksittäin, mutta ryhmähaastattelun ansiosta saatiin vielä erilaista tutkimusaineistoa. Ryhmähaastattelu kesti noin 60 minuuttia ja tänä aikana haastattelija teki jatkuvasti muistiinpanoja. Ryhmähaastattelu pidettiin, kun kaikki testihenkilöt olivat tehneet testitehtävät ja käyneet yksilöhaastattelussa. Ryhmähaastattelu nauhoitettiin ja testihenkilöitä informoitiin tästä. Nauhoitus takasi sen, että kaikki informaatio tuli muistiin ja siihen voitiin palata jälkeenpäin uudelleen, jos testihenkilöiden keskustelussa jokin asia jäi epäselväksi. (Alasuutari 1995, 152.)

Ryhmäkeskustelujen etuna on se, että keskustelut asettuvat sen aihepiirin alle, joka on ryhmälle yhtenäistä. Ryhmähaastatteluissa keskustelun taso ei jää vain kaksinkeskeiseksi suoritukseksi, vaan saa aivan uudenlaiset puitteet ajatuksien jakamiseen. Parhaassa tapauksessa tutkimuksen tekijä voi jäädä keskustelusta sivuun ja testihenkilöt keskustelevat keskenään. Tällöin tutkija voi jäädä jo taka-alalle keskustelusta. Ryhmähaastattelutilanteessa tutkija kiinnittää huomiota puheenaiheiden lisäksi testihenkilöiden sanavalintoihin. Sanavalintojen avulla selvittää, millaisia termejä he käyttävät keskustellessaan testaustilanteessa tapahtuneista asioista ja näin he voivat antaa tutkijalle arvokasta tietoa. Jos jokin asia jää epäselväksi tutkijalle, hän voi tehdä täsmentäviä kysymyksiä testihenkilöille. Tutkija voi ryhmähaastattelutilanteissa myös esittää tekemiään oletuksiaan aikaisempien havaintojen pohjalta ja kysyä testihenkilöiden mielipidettä niihin. Tässä tutkimuksessa aikaisempia havaintoja on muodostunut heuristisesta läpikäynnistä ja testihenkilöiden suorittamista testitehtävien pohjalta. Ryhmähaastatteluiden arvokkuuden luo pääsääntöisesti kaksi asiaa. Ensinnäkin ryhmähaastattelut usein nostattavat itsestäänselvyksiä esille, jotka usein jäisivät puhumatta ja isäksi ryhmähaastattelussa punnitaan samaa asiaa monelta eri kantilta. (Alasuutari 1995, 152, 155.)

Ryhmähaastatteluiden etuna toimii se, että vapaassa keskustelussa aihe keskittyy sen aiheen ympärille, joka koetaan ryhmässä yhteisellä tavalla. Tavoitteena oli saada testihenkilöt puhumaan keskenään, jotta haastattelija voisi jättäytyä hetkeksi sivuun. Kun yhteiset aiheet pääsevät valoilleen, keskustelussa keskeiset termit, käsitteet ja hahmottamistavat pääsevät ryhmähaastatteluissa paremmin esille kuin yksilöhaastatteluissa. Ryhmässä ollessa niin kutsutut sisäpiirin termit pääsevät käyttöön, joita yksilöhaastattelussa ei niin voimakkaasti tule esille. Tämä johtuu siitä, että yksilöhaastattelussa testihenkilö kuvaa usein omia tapojansa, mutta ryhmähaastatteluissa testihenkilöt muodostavat yhteisön, jossa toimii yhteinen kieli ja yhteisöllisyys. (Alasuutari 2001, 152.)

Ryhmäkeskustelujen tuloksia ei hyväksytä suoraan tutkimustuloksiksi, vaan saatuja aineistoja analysoidaan. Haastatteluista saatuja tuloksia ei silti täysin hylätä keskustelujen perusteella, sillä testihenkilöiden muodostamaa ryhmää ei voida pitää korkeimpana auktoriteettina, joka hyväksyy tai hylkäisi päätelmät. Tämä selittyy esimerkiksi sillä, että ryhmähaastattelujen aikana arvellaan, etteivät testihenkilöt kehtaa puhua kaikista kokemistaan asioista muiden kuullen, sillä pelkäävät leimautuvansa huonommaksi kuin muut. Tällöin esimerkiksi auktoriteetiltaan vahvan henkilön mielipiteitä myötäillään ja puheen on vaarana jäädä pinnalliseksi. Hedelmällisimmillään tilanne hieman kärjistyy ja testihenkilöiden välille syntyy väittelyitä, jolloin perustelut nousisivat paremmin kuvaa. (Alasuutari 1995, 152-153.)

Ryhmä haastatteluiden arvokkuus ilmenee ensinnäkin siinä, että itsestään selvyudet nousevat esille ja syntyy keskustelua aiheista, joista ei muuten puhuttaisi. Lisäksi ryhmähaastatteluissa asioita pohditaan monesta näkökulmasta, jonka takia ryhmähaastattelut haluttiin ottaa yksilöhaastattelujen rinnalle lisänä. (Alasuutari 1995, 155.)

Ryhmäkeskustelun kysymykset	
Etusivu	<ul style="list-style-type: none"> • Miten eri www-osat erottuvat toisistaan? • Miten hyvin www-osien nimet kuvaavat niiden sisältöä? • Miten www-osia voisi mielestänne kehittää paremmaksi? • Mitä muutoksia tekisit MTV MEDIAN Intran ulkoasuun?

Päänavigaatio ja liikkuminen sivustolla	<ul style="list-style-type: none"> • Kuinka hyvin päänavigaation termit kuvaavat niiden alla olevaa sisältöä? • Miten liikkuminen sivulta toiselle mielestäsi onnistuu? • Miten kehittäisit sivustolla liikkumista?
Haku	<ul style="list-style-type: none"> • Kuinka nopea haku on mielestänne? • Kuinka selkeät hakutulokset ovat? • Mikä tarkennetussa haussa mahdollisesti on epäselkeää? • Miten kehittäisitte hakua?
Omat sivut	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä Omat sivut - sivulla on hyvää? • Mitä kehitettävää Omat sivut - sivulla mahdollisesti olisi?
Työtilat listaus	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä Työtilojen listaus - sivulla on hyvää? • Mitä kehitettävää Työtilojen listaus - sivulla mahdollisesti olisi?
Q&A	<ul style="list-style-type: none"> • Ymmärtääkö käyttäjä, miten Q&A toimii? • Onko tiedon etsiminen helppoa? • Onko kysymyksen lisääminen helppoa? • Mikä Q&A - sivuilla on hyvää? • Mitä kehitettävää Q&A - sivuilla mahdollisesti olisi?

Taulukko 3: Ryhmähaastattelun kysymykset.

7.5 Havainnointi

Havainnointi tapahtui samaan aikaan, kun testihenkilöt suorittivat testitehtäviä. Testitehtävien aikana testaaja havainnoin testihenkilön käyttäytymistä. Havainnoinnissa kiinnitettiin huomiota testihenkilön eleisiin ja olemukseen. Testaaja teki muistiinpanoja tilanteista, joissa testihenkilö näytti turhautuneelta toteuttaessaan pyydettyjä tehtäviä. Jos tehtävän tekemiseen meni kauan aikaa ja testihenkilö alkoi tuskastella, havainto kirjoitettiin muistiin. Havainnoinnissa saadut tulokset taltioitiin käsin heti testauksen aikana. Testihenkilöille ei

kuitenkaan kerrottu, että heidän olemustaan tarkkaillaan, jotta he eivät tietoisesti muuttaisi käyttäytymistään. (Lankoski 2001, 30-31.)

Ihminen voi esimerkiksi sanoa, että hänen etsimänsä tieto löytyi helposti, mutta todellisuudessa hänen ulkoiset reaktiot ja hakemiseen käytetty aika eivät vastaa hänen suullista kuvaustaan. Havainnointi toimikin haastattelujen ja testitehtävien tukena ja tätä suoritettiin koko testitehtävien ajan. Testihenkilöille ei kerrottu, että heidän ulkoista käyttäytymistä havainnoidaan jatkuvasti. Havainnoimalla saatiin kenttätutkimuksista enemmän hyötyä irti. (Lankoski 2001, 30-31.)

8 Tuloksien analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa saatuja tuloksia analysoidaan. Analysointi tapahtuu osittain jo, kun aineistonkeruu on alkanut. Tästä johtuen on pitänyt varoa, ettei omat analysoidut johtopäätökset sekoitu omien odotuksien kanssa. (Lankoski 2001, 33). Analysointi tapahtuu siten, että saaduista tuloksista selvitetään syy-seuraus suhteita. Tulokset esitellään niin, että ne eivät ole ristiriidassa keskenään. Tilastotutkimusta tehdessä saadaan harvoin sataprosenttisesti samaa mieltä olevia vastauksia. Siinä poikkeukset ovat sallittuja, toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa. Siinä tulkitaan siten, etteivät tulokset mene ristiriitaan alkuperäisten tuloksien kanssa ja näin todenperäisyys säilyy. Esimerkiksi, jos yksi testihenkilöstä ilmoittaisi maidon olevan liian lämmintä, etsitään muidenkin testihenkilöiden viittauksia samaan väitteeseen. Jos ristiriitoja ei ilmene muiden testihenkilöiden mielipiteissä, saadaan säännönmukainen epäkohta, joka ei vastaa käyttäjien toivomia kriteerejä. Jos yksikin testihenkilöstä on erimieltä kuin toiset, ei voida esittää sääntöä, joka toteuu tutkimuskohteessa. (Alasuutari 1995, 38, 42, 44.) Tuloksien analysoinnissa lähtökohtana toimivat aina havainnot, jotka ovat syntyneet kohteen tarkastelun seurauksena. Analysoinnissa keskitytään siihen, mistä havainto on saanut alkunsa ja mitkä ovat toiminnon ongelmakohdat. (Alasuutari 1995, 47.)

Tässä tutkimuksessa havainnot ja yhdisteltiin siten, että ensin kaikki heuristisesta arviosta saadut tulokset koottiin omaksi kokonaisuudeksi ja käytettävyystudkimus aidoilla käyttäjillä löydetty käytettävyysongelmat koottiin omaksi kokonaisuudeksi.

Näin havaintojen määrä karsiintuu ja pelkistyy. Samalla ongelmakohdat saadaan paremmin muotoiltua esille. Tällaisella yhdistelyllä ja havaintojen karsimisella saadaan sääntöjä, jotka pätevät koko aineistoon. (Alasuutari 1995, 40-41.)

Vaikka tuloksia yhdisteltiin, sillä ei pyritty selvittämään pelkästään keskitapauksia. Laadullisessa tutkimuksessa yksikin poikkeama kumoaa säännön ja täten tuloksia on analysoitava uudelleen, jotta saataisiin toimiva sääntö, jota mitkään havainnot eivät kumoja. (Alasuutari 1999, 42.)

8.1 Heuristisen arvion käytettävyyssongelmien analysointi

Käytettävyyssongelmat lajiteltiin niin, että jokainen huomio liitettiin yhden isomman MTV MEDIAN Intran sisältämän toiminnallisuuden tai kokonaisuuden alle. Tässä tutkimuksessa heuristisen arvioinnin kautta löydettiin käytettävyyssongelmia www-osissa, www-osien nimissä, päävalikoiden termeissä, haussa, työtilalistauksessa ja Q&A - osiossa. Kun jaottelu oli tehty, heuristisen arvion kautta saaduille käytettävyyssongelmille annettiin vakavuusluokitus.

Vakavuusluokitus määritettiin sen mukaan kuinka vakavasta käytettävyyssongelmasta on kyse. Vakavuusaste oli jaettu asteikolla 0-4. Asteikolla 0 ilmoitettiin, ettei huomio haittaa käytettävyyttä, asteikolla 1 ilmeni pientä ongelmaa, mutta joka ei ole haitaksi, asteikolla 2 käytettävyyssongelma oli jo ilmeinen, asteikolla 3 käytettävyyssongelma oli jo merkittävän suuri ja asteikolla 4 käytettävyyssongelma on jo niin vakava, että vaatii välittömästi toimenpiteitä.

8.2 Käytettävyystutkimuksesta saatujen tulosten analysointi

Kun heuristisen arvion käytettävyyssongelmat oli analysoitu, otettiin käytettävyystutkimuksen tulokset analysointiin. Näiden tuloksien analysointi muotoili samaa tapaa kuin heuristisen arvion kautta saatujen käytettävyyssongelmien analysointi.

Käytettävyyssongelmat jaoteltiin samalla tapaa aihepiirien mukaan omiin kokonaisuuksiin. Näiden tuloksien perusteella kokonaisuuksiksi muodostui; yleinen, etusivu, sisältösivut, haku, omat sivut, työtilalistaus ja Q&A. Asiakokonaisuuksien jaottelun jälkeen käytettävyyssongelmat vakavuusluokiteltiin käyttäen samaa jaottelua kuin heuristisen arvion käytettävyyssongelmille annettiin.

9 Tulokset

Tulokset on esitelty taulukoittain. Taulukointi on luotu analysoitujen tuloksien perusteella. Ensimmäinen taulukko esittelee heuristisen arvion kautta saatuja tuloksia ja loput esittelevät käytettävyystutkimus aidoilla käyttäjillä - tutkimuksen tuloksia.

9.1 Heuristisen läpikäynnin tulokset

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 4.) on koostettu havaitut ominaisuudet, jotka toimivat toisin kuin heuristisen listan suositukset suosittelisivat. Taulukon vakavuusluokitus on jaoteltu asteikolla 0-4.

Vakavuusluokitukset:

0 = Ei haittaa käytettävyyttä

1 = Hienosäätöä

2= Vaikeuttaa käyttöä

3 = Merkittävä ongelma

4= Suuri ongelma ja vaatii välittömiä toimenpiteitä

Selite	Ohjeistus Heuristisessa listassa	Vakavuusluokitus (0-4)
Etusivun www-osat ovat näkyvyydeltään liian samankaltaisia, joten käyttäjän huomion ohjaaminen haluttuihin kohteisiin jää toteutumatta	1. ja 8.	3
MTV MEDIAN etusivun www-osien nimet selkeämmiksi	2.	2
Päävalikoiden nimissä toistuu sana työ	2.	1
Haku ei löydä tuloksia, jos hakusanat eivät ole kirjoitettu oikeassa muodossa	3.	4
Työtiloissa erilainen ulkoasu kuin MTV MEDIAN Intralla	4.	3
Sisältösivuilta etusivulle kulkeminen toimii uudelle käyttäjälle epäselvästi	7.	3
Q&A:n harhaanjohtava ja heikko virheilmoitus	9.	4
Ohjeistusvideoista puuttuu kohdistukset	10.	2
Ohjeistukset eivät ole helposti saatavilla	10.	2

Taulukko 4: Heuristisen läpikäynnin jälkeen kooste ilmenneistä ongelmista

9.2 Koko MTV MEDIAN Intraa koskevat huomiot

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 5.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat koko MTV MEDIAN Intraa. Vakavuusluokitteluissa on käytetty samaa jaottelua kuin edellä mainitussa taulukossa.

Vakavuusluokitukset:

0 = Ei haittaa käytettävyyttä

1 = Hienosäätöä

2 = Vaikeuttaa käyttöä

3 = Merkittävä ongelma

4 = Suuri ongelma ja vaatii välittömiä toimenpiteitä

Koko MTV MEDIAN Intraa koskevat huomiot	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
Parempi tuki eri selaimille. Tällä hetkellä toimii täysin vain Internet Explorer 8 selaimella. Muissa selaimissa toiminnot toimivat kohtuullisesti, mutta ulkoasu kärsii. Sovelluksien tulisi toimia yhdenmukaisesti selaimista riippumatta (Nielsen 2000, s.33).	2
Latausaika on käyttäjien mielestä liian hidas.	3
MTV MEDIAN Intran harmaan puhuva ulkoasu koetaan ristiriitaisesti. Osa pitää harmautta tylsänä ja osa katseen kestäväenä.	1
Harmaa teksti harmaalla pohjalla ei ole optimein valinta tekstin erottuvuuden kannalta.	1
Intra ei skaalaudu näytön koon mukaan. (Nielsen 2000 s.18)	2

Taulukko 5: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelma, jotka ilmenevät koko MTV MEDIAN Intrassa

9.3 MTV MEDIAN Intran etusivu

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 6.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat MTV MEDIAN Intran etusivua. Vakavuusluokitteluissa on käytetty samaa jaottelua kuin taulukossa 5. on mainittu.

Etusivu	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
WWW-osat ovat samanlaisia ja käyttäjän huomiota ei kohdisteta kovinkaan vahvasti. Etusivu koostuu liian monesta samanlaisesta www-osasta.	3
Www-osien nimet kuvaavammiksi, etenkin Pesä, Virta ja Pönttö herättävät hämmennystä, sillä niiden nimet eivät kuvaa kirjaimellisesti osioiden sisältöä	3
Kaikki käyttäjät eivät huomaa pesän otsikosta avautuvia lisätekstejä.	3
MTV MEDIAN Intran leveys on vakio, huolimatta siitä, että sitä käytetään erilaisissa päätteissä. Myös bannerin korkea koko vie huomattavasti tilaa korkeussuunnassa ja näin lisää entisestään scrollattavuutta	2
Pääuutisen tykkäysten lukumäärä on nähtävissä vasta, kun uutisen avaa kokonaisuudessaan auki. Lisäksi uutisen voi useimmiten lukea kokonaisuudessaan jo etusivulta, joten tykkäyksien näkeminen ja lisääminen koetaan hankalaksi.	1
Kalenteriin toivottaisiin muuta toteutustapaa kuin Silverlight	2
Kalenterissa päivien selaamisen mahdollisuus on heikosti nähtävissä	2
Uutta Intrassa osion otsikot ovat epäselviä, eivätkä kerro, mitä uutta sivulle on lisätty	4
Päänavigaatiossa toistuu sata työ työ useaan otteeseen. Työelämä - otsikko tuotti vaikeuksia ymmärtää, kun käyttäjä pohti sen mahdollista sisältöä. Sekoitettiin liikaa Työvälineet ja ohjeistus - osion sisältöön.	2
Pönttö vaatii perehtymistä, jonka jälkeen käyttäjän on mukava käyttää sitä.	1
Keskustelualue Pönttö ei näytä, ketkä ovat tykänneet kommentteista	1
Käyttäjille ei ole mahdollisuutta poistaa omaa kommenttia tai kommentin kommenttia	2
Pesään kommentoinut ei saa ilmoitusta muista tulleista kommenttinsa kommentteista	2
Työkalut osion linkit ovat aakkosjärjestyksessä. Käyttäjät vaativat vielä selkeämpää jaottelua.	1

Taulukko 6: Käytettävyytutkimuksessa selvinneet käytettävyysongelmat MTV MEDIAN Intran etusivulla

9.4 MTV MEDIAN Intran sisältösivut

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 7.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat MTV MEDIAN Intran sisältösivuja. Vakavuusluokitteluissa on käytetty samaa jaottelua kuin Taulukossa 5. on mainittu.

Sisältösivut	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
MTV MEDIAN Intrassa on tarpeelliset tiedot ja toiminnot	ei käytettävyyssongelmaa
Osa dokumenteista on ilman avainsanoja ja näin niiden löydettävyys on heikompi haun kautta etsiessä	2
Liikkuminen sisältösivuilta etusivulle koetaan haasteelliseksi ilman opastamista.	3
Osa sisältösivujen teksteistä on kirjoitettu liian pitkille riveille. Pitkissä riveissä seuraavan rivin alku häviää ja käyttäjän on etsittävä se, jotta tekstin lukeminen voi jatkua (Kallio 1992, 16).	3

Taulukko 7: Käytettävyyssuoritusarvioissa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran sisältösivuilla

9.5 MTV MEDIAN Intran haku ja tarkennettu haku

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 8.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat MTV MEDIAN Intran sisältösivuja. Vakavuusluokitteluissa on käytetty samaa jaottelua kuin taulukossa 5. on mainittu.

Haku	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
Haussa pitkä viive, ennen kuin saadaan hakutulokset	3
Hakusanan oltava täsmällisesti oikein, jotta saadaan hakutuloksia	4
Haku on epäselvä, kaikki käyttäjät eivät ilman ohjeistusta ymmärrä, että kaikki haku tapahtuu samasta kentästä. Sama kenttä hakee samaan aikaan sisältöä ja henkilöitä.	2
Haku hakee käyttäjien mielestä liikaa	2
Sisältöhaun hakutulokset koetaan epäselviksi	3
Itse syötettyjen hakusanojen toivottaisiin tallentuvan aina	2

käyttäjakohtaisesti.	
Tarkennettu haku jää käyttämättä, sillä vaatii perehtymistä, ennen kuin aloittaa haun. Näin toimien vie liikaa käyttäjän aikaa.	4
Tarkennetussa haussa termi tulostyyppi herättää kummeksuntaa käyttäjillä.	2
Lisää ominaisuusrajoitus termi on epäselvä käyttäjälle.	2
Tarkennettu haku avautuu vasta tavallisen haun kautta. Käyttäjälle tämä toimintatapa ei ole käytettävien tapa.	2

Taulukko 8: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran haussa

9.6 MTV MEDIAN Intrassa käyttäjien omat sivut

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 9.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat MTV MEDIAN Intran sisältösivuja. Vakavuusluokitteluissa on käytetty samaa jaottelua kuin taulukossa 5. on mainittu.

Omat sivut	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
Omat sivut - termi selkeä.	Ei käytettävyyssongel maa
Osalta henkilöstä puuttui tieto kysy minulta kohdasta.	2
Omien tietojen muokkaaminen selkeää. Muutoksien tallentaminen tallennuspainikkeella ei ole käyttäjille selkeä. Vaatii opastusta.	1
Muistitaulu ymmärretään väärin ja sitä pidetään vain henkilökohtaisesti nähtävillä.	3
Omilta sivuilta avautuva organisaatioselain ei saa käyttäjien ohjeistusta ilman opastusta. Käyttäjä hakee tämän tiedon työtoverit osiosta ja näin hakeutuu harhaan.	3

Taulukko 9: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intrassa käyttäjien omilla sivuilla

9.7 MTV MEDIAN työtilalistaus

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 10.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat MTV MEDIAN Intran sisältösivuja. Vakavuusluokittelussa on käytetty samaa jaottelua kuin taulukossa 5. on mainittu.

Työtilat listaus	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
Sisältää käyttäjien mielestä liikaa sisältöä.	2
Tiimi- ja projektityötilan jaottelua ei ymmärretä. Käyttäjien mielestä termit ovat liian samanlaisia, jotta erottelu olisi selkeämpi.	4
IKL-termi on poikkeuksellinen työtilat listauksessa. Muita jaottelussa käytettyjä otsikoita ei ole lyhennetty.	0
Vaatii käyttäjien mielestä liikaa scrollausta, jotta kaikki sisältö saadaan esille.	2

Taulukko 10: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran työtilat listauksessa

9.8 MTV MEDIAN Intran Q&A-osio

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 11.) on koottu havaitut käytettävyyssongelmat, jotka koskevat MTV MEDIAN Intran sisältösivuja. Vakavuusluokittelussa on käytetty samaa jaottelua kuin taulukossa 5. on mainittu.

Q&A	
Selite	Vakavuusluokitus (0-4)
Q&A:n teksti suomenkieliseksi kuten muukin Intra, jotta koko Intra on samassa linjassa.	1
Q&A:n painike uppoutuu liian hyvä banneriin ja sen olemassaolo jää käyttäjiltä huomaamatta.	2
Eri aihepiirien saaminen esille vaatii liian monta klikkausta. Monen painikkeen klikkaus vie käyttäjän käyttömukavuutta.	2
Uuden kysymyksen lisäämisen jälkeen saatu ilmoitus jää epäselväksi käyttäjälle. Käyttäjälle jää tunne, ettei kysymyksen lähettäminen onnistunut. Epäselvyyttä lisää punaisella värillä ilmoitettu teksti, joka usein mielletään varoittavaksi väriksi ilmoitustekstissä (Kallio 1992, 19)	4

Metatieto kenttä herättää ihmetystä käyttäjissä.	2
--	---

Taulukko 11: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyysoingelmat MTV MEDIAN Intran Q&A - osiossa

10 Tuloksien yhteenveto

MTV MEDIAN Intrassa sisältö on laadittu käyttäjien mielestä kattavasti ja he löytävät sivuilta tarvittavat tiedot. Käyttäjien tarvitseman sisällön määrä ja laatu on koettu käyttäjien toivomuksien mukaiseksi. Käyttäjät saavat siis haluamansa tiedon Intrasta ja kykenevät suorittamaan haluttuja toimintoja. Yrityksen sisäiset tiedot ja tiedotteet ovat käyttäjien saatavilla. Lisäksi kaikkien henkilöiden perustiedot ovat selkeästi saatavissa. Erityisen tyytyväisiä oltiin myös vaihtuvaan bannerikuvaan, jossa jokaisella osastolla ja toiminnolla on mahdollisuus tehdä itsestään näkyvämpi. MTV MEDIAN Intran uudistettu versio on tuottanut käyttäjille suurta hyötyä, sillä parannus vanhaan intraan on ollut huikea.

MTV MEDIAN Intran käyttömukavuutta voidaan yhä parantaa. Kriittisimmiksi ongelmakohdiksi muodostuivat etusivun www-osion vähäinen eroavaisuus. Etusivulla tämä ongelma ilmenee kaikista vahingollisimmin, sillä se sisältää huomattavasti enemmän www-osia kuin yhdelläkään muulla Intran sivulla. Tämä johtaa siihen, että osa tiedotteista jää näkemättä. Toisinaan nämä tiedotteet voivat olla hyvinkin merkittäviä yrityksen toiminnalle ja näin ollen voi johtaa jopa mittaviin rahallisiin menetyksiin.

Toinen suuri ongelma kohta ilmeni haussa. Intran haku ei tuo tuloksia, ellei hakusana ole syötetty juuri oikeassa muodossa. Etenkin puhelinnumeroa etsittäessä, merkkien oikeaan jaotteluun on kiinnitettävä huomiota, sillä väärin kirjoitettuna, käyttäjä ei löydä etsimäänsä. Jopa yhdellä välilyönnillä on suuri merkitys haun onnistumiselle. Lisäksi haun jälkeen avautuu mahdollisuus tarkennettuun hakuun. Tarkennettu haku sisältää käyttäjälle vieraita toimintoja ja vaatii perehtymistä, ennen kuin aloittaa haun uudelleen tarkennettua hakua käyttäen. Käyttäjä kokee tällä tavoin toimivan haun epäluotettavaksi ja alkaa hiljalleen välttää sen käyttöä. Pahimmillaan ongelma voi johtaa siihen, että käyttäjälle ei selviä, kuka hänelle on soittanut. Näin soittajalla ollut erittäin tärkeäkin asia voi jäädä hoitamatta.

Lisäksi sisältösivuilta kulkeminen etusivulle tuotti hämmennystä. Navigoiminen sivuston sisällä on perustoiminto, jonka pitäisi sujua käyttäjältä ilman erillistä ohjeistusta. Epämukava liikkuminen syö käyttäjän käyttömukavuutta ja näin johtaa järjestelmän vähäisempään käyttöön.

Myös Intran hitaus loi tunteikkaita tilanteita käyttäjien parissa. Nämä tunteet eivät olleet positiivisia tuntemuksia ja näin ollen Intran suorituskyykyyn tulisikin kiinnittää erityistä huomiota. Suorituskyyky on yksi hyvin oleellinen osa käyttäjän käyttömukavuutta.

Uutta Intrassa www-osa tuotti suurimpia käyttövaikeuksia käyttäjien parissa. Uutta Intrassa osioon ilmestyvät tiedotteet uudesta sisällöstä eivät olleet otsikkotasolla kovinkaan informatiivisia. Sivuille mentäessä käyttäjä ei saa minkäänlaista tietoa siitä, mitä uutta sivulle on luotu tai sieltä poistettu.

Suuri epäselvyyttä herättävä toiminto MTV MEDIAn Intrassa on Työtilat - listaus. Punaisesta Työtilat - painikkeesta avautuva sisältö ja linkkilistat on aseteltu käyttäjien mielestä epäkäytännöllisesti. MTV MEDIAssa toivottaisiin, että työtilat otettaisiin paremmin käyttöön. Muokkaamalla työtilalistausta käyttäjälle ystävällisemmäksi, käyttäjienkin olisi helpompi omaksua työtilojen käyttö projekteissaan.

Viimeisenä kriittisempänä ongelmana pidetään Q&A:ta. Kun käyttäjä lisää Q&A:han uuden kysymyksen, hän saa palautteeksi "Kiitos!". Tämä ilmoitus ei ole käyttäjien odotuksia täyttävä, sillä he toivoisivat tarkempaa kuvausta siitä, miten heidän lisäämänsä kysymys lopulta ilmestyy kaikkien nähtäväksi. Koska käyttäjän lisäämä kysymys ei ilmesty heti ruudulle ja tapahtuneesta lähetetty ilmoitus on hyvin epäinformatiivinen, käyttäjälle välittyy tunne, ettei hänen lähettämänsä kysymys mennyt onnistuneesti perille.

11 Kehitysehdotuksia

Seuraavassa taulukossa on koostettu käytettävyytutkimuksessa nousseiden ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi. Taulukon suositeltavuusluokittelussa on käytetty jaottelua 0-4.

Suositusluokitukset:

0 = Ei suurta vaikutusta käytettävyyteen

1 = Hienosäätöä

2= Helpottaa käyttöä

3 = Merkittävä helpotus ongelmaan

4= Välttämätön toimenpide suureen käytettävyysongelmaan

Kehitysehdotuksia MTV MEDIAN Intraan	
Kehitysehdotuksen kuvaus	Suosittelavuus-luokitus (0-4)
Hakuun ennustava haku	2
Kuvalliset hakutulokset	3
Hakuun muutos, että toimii ilman oikeata kirjoitusasua hakusanoissa	4
Etusivulla työkalut osioon lisätään väliotsikoita. Väliotsikot ovat seuraavat: A-H, I-M, N-R ja S-Ö	2
Uuden kysymyksen lisäämisen jälkeen lähetetään käyttäjälle ilmoitus ponnahdusikkunassa: " Kiitos! Kysymyksesi on lisätty onnistuneesti. Kysymysvastauspari on lähetetty koordinaatille vastattavaksi ja ilmestyy Q&A - osioon kun vastaus on saatu valmiiksi.	2
Q&A:n metatietokohta voitaisiin poistaa kokonaan ja antaa Q&A - osion koordinaattorin lisätä metatieto lisätylle kysymykselle.	2
Q&A:n aihepiirit esille jo heti Q&A:n etusivulle mentäessä.	3
Omilla sivuilla omien tietojen muuttaminen onnistuu käyttäjien mielestä selkeästi. Ainoastaan muutoksien tallentaminen tuottaa vaikeuksia. Kehitysehdotuksena lisättäisiin jokaisen kentän perään Tallenna, jolloin tallennettu tieto tallentuisi muokattuun ruutuun. Olemassa olevat painikkeet tallentamiseen säilytetään yhä samanlaisina.	2
MTV MEDIAN Intran www-osien ulkoasua piristettäisiin. Nyt kursorin viedessä www-osaan tehdyn linkin päälle, linkin väri tummenee. Kehitysehdotuksena linkki voisikin muuttua tummanpunaiseksi ja linkki olisi alleviivattuna. Tummanpunaisen sävy olisi sama kuin muuallakin sivustossa käytetty punainen sävy. Tällä muutoksella saataisiin lisättyä käyttäjien huomiota myös eri www-osien kesken.	2
WWW-osien taustaan voitaisiin luoda moniulotteisuutta lisäämällä taustaan haaleaa graafista muotoilua. Näin www-osan ulkoasua saataisiin mielenkiintoisemmaksi, mutta pysymään silti selkeänä ja ryhdikkäänä.	1
Vaihtuvasta bannerista tehtäisiin linkki MTV MEDIAN Intran etusivulle	2
Intra skaalautumaan näytön koon mukaan. Skaalautuminen koskee sivustoa niin pysty kuin sivusuunnassakin.	3
Jossa Intran sisältö pysyisi ajan tasalla, sisällöntuottajille olisi hyvä lähettää ilmoituksia vanhentuvasta sisällöstä.	3
Omilta sivuilta voitaisiin karsia osioita. Poistettavia osioita ovat:	2

Organisaatio, Tunnisteet ja muistiinpanot, Työtoverit, Jäsenyydet, Viimeisimmät toiminnot, Muistitaulu ja Yleistä -osiot.	
Punainen Työtilat -painike viemään suoraan Intran päätasolle	2
Osa www-osien linkeistä on alleviivattuna ja osa ei. Alleviivaus riippuu siitä, mitä www-osaa on käytetty. Yhtenäisen ilmeen vuoksi suositellaan käytettävän yhtenäistä tapaa läpi sivujen.	0
Pönttöön lisättäessä pitkää www-osoitetta, se katkeaa Lähetyksen jälkeen ja linkki on viallinen. Pöntön tulisi tunnistaa linkit ja lähettää ne toimivina linkkeinä.	2
Harmaisiin www-osiin korvattaisiin musta kirjainväri tuomaan erottuvuutta ja terävöittämään taustan ja tekstin välistä kontrastia. Suositus mustaan tekstiin valkoisella pohjalla perustuu silmän ominaisuuksiin (Kallio 1992, 19).	1

Taulukko 12: Kehitysehdotuksia tutkimuksessa ilmenneisiin käytettävyysoongelmiin

12 Yhteenveto tutkimuksen tekemisestä

Kaikki menetelmät, joilla käytettävyyttä tutkittiin, perustuivat empiiriseen näyttöön siitä, että niiden avulla kyetään löytämään käytettävyysoongelmia. Osittain tuntui kuin olisi psykologian oppitunnilla oppimassa ihmisen käyttäytymistä ja mieltä. Oli mielenkiintoista järjestää tutkimustilanteita ja huomata kuinka jo etukäteen ilmenneet omat odotukset tuloksista osittain kumoutuivat ja sain lisäksi yllättäviä tuloksia. Heuristinen arviointi ja käytettävyystudkimus aidoilla käyttäjillä osoittautuivat parhaaksi menetelmiksi tutkimusta tehdessä, sillä niiden avulla saatiin perusteltuja tuloksia aikaan.

Tutkimuksen haastavin osa oli havaintojen analysoiminen. Tuloksien kokoaminen ja poikkeavien sääntöjen karsiminen oli haastavaa ja vaati erityisesti luovuutta, jotta saadut tulokset vastaavat laadullisten tuloksien määritteitä. Havaintojen analysoiminen tuntui kuin rakentaisi palapeliä, jossa kaikki palaset loksahivat pikkuhiljaa kohdalleen ja syntyi säännönmukaisia toiminnallisuksia. Lisäksi jos suurempi joukko olisi ollut tekemässä tutkimusta, olisi heuristisessa läpikäynnissä kannattanut ottaa useampi henkilö läpikäymään MTV MEDIAN Intran ominaisuuksia. Tämän jälkeen kaikki arvioijat olisivat kokoontuneet yhteen ja ryhmässä esitelleet havaintonsa toisille. Tällöin olisi saatu parempi varmuus sille, ettei käytettävyysoongelmia jää näkemättä.

MTV MEDIAN Intran käytettävyystudkimus osoittautuikin hyödylliseksi. Lisäksi jo käyttöön otetusta Intrasta saatiin toimiva kokonaiskuva. Intrassa on kaikki ne toiminnallisuudet, joita loppukäyttäjät tarvitsevat. Kehitettävää onkin siinä, miten olemassa

olevat toiminnallisuudet käytännössä toimivat. Toimintoja selkeyttämällä saataisiin parannettua käytettävyyssongelmia. Suurimmiksi käytettävyyssongelmiksi muodostui WWW-osien samankaltaisuus, jolloin vaarana on, ettei käyttäjien huomio kohdistu haluttuihin osioihin ja näin tiedonvälitys kärsii. Lisäksi haku herättää negatiivisuutta, sillä jos hakusana ei ole kirjoitettu täsmälleen samassa muodossa, kuin se on sivulle lisätty, haku ei löydä tuloksia. Tämä ilmenee ongelmana etenkin silloin, kun puhelinnumero on kirjoitettu erilaisilla välilyöntiasetuksilla. Lisäksi navigaatio osoittautui hankalaksi, sillä kulku MTV MEDIAN Intran etusivulle sen sisältösivuille koettiin hankalana ja vaatii oppimista. Yksi ongelmallisimmista toiminnallisuuksista koettiin Q&A:n toiminta. Siinä käyttäjälle annetut virheilmoitukset johtavat harhaan ja yleisestikin koettiin vaikeakäyttöisenä, eikä taustalla olevaa prosessi kysymys vastausparin lisäämisestä ymmärretty. Lisäksi Uutta intrassa - osio tuotti epäilystä käyttäjille, sillä se ei suoraan ilmoita, mitä uutta sivulle on lisätty vai onko sivun tiedoista käyty muuttamassa vain kirjoitusvirhe ja näin ilmestynyt uusimmaksi sivuksi Uutta Intran - osioon. Viimeisenä suurimpana käytettävyyssongelmana koettiin sivun hitaus. Tämä laski innokkuutta selvästi käyttäjien keskuudessa ja onkin otettava yhtenä vakavimmista huomioista. Kaikki nämä saadut tulokset ovat siis käyttäjien kokemuksiin liittyviä perusteltuja toteutumia. Tässä tutkimuksessa asiakas suhtautui saatuihin tuloksiin vakavasti ja on ottanut löydettyjä käytettävyyssongelmia työnalle. Tämä tutkimus toimii pitkällä aikavälillä myös dokumenttina, johon on koottu MTV MEDIAN Intran käytettävyyssongelmat ja niiden selvittämisen menetelmät.

Näitä saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina, vaikka vähäinen testikäyttäjien määrä sulkee tuloksia pois siten, että kaikkia käytettävyyssongelmia ei välttämättä löydetty. Lisäksi käytettävyydestä ei ollut perinpohjainen selvitys MTV MEDIAN Intran, vaan tutkimuskohteen raja-alue sijoittui Intran päätoiminnallisuuksiin. Ensi kerralla käytettävyystudkimusta tehdessä ottaisiin vielä tiukemman rajauksen, jotta tutkimuksen kohde ei olisi niin laaja. Lisäksi vetäisin käyttäjien mielipiteisiin vielä tiukemman rajan, jotta ne eivät pääse vaikuttamaan työn tuloksiin, vaan pelkästään käytettävyyssongelmat jäisivät tuloksiksi. Opinnäytetyön aikana olen oppinut käytettävyystudkimuksen teosta ja miten monivaiheinen se onkaan toteuttaa.

MTV MEDIAN Intra on tehty SharePoint 2010-alustalle. SharePoint mahdollistaa seuraamisen, jonka avulla saadaan tilastotietoa muun muassa, kuinka paljon MTV MEDIAN Intraa käytetään eri päivinä ja kuukausina, mitkä ovat yleisimmät hakusanat, kuka on suurin selaaja, mitä sivuja luetaan eniten ja mitkä ovat suosituimmat selaimet. Näitä tietoja olisi hyvä tutkia lisää ja seurata pidemmällä aikavälillä niiden kehitystä. Seuraamalla näitä SharePointin tarjoamia tilastotietoja saataisiin arvokasta lisätietoa, joilla intran laatua voitaisiin parantaa.

Lähteet

Alasuutari, P. 1995. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Finnpanel, Kohderyhmä. Viitattu 3.12.2012. http://www.finnpanel.fi/radio_sanasto.php

Hurtig, J. 2012. Ajattele itse! Jyväskylä: PS-kustannus

Jyväskylän yliopisto, Laadullinen tutkimus. Viitattu 2.10.2012
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kallio, T. 1992. Käyttöliittymät ja niiden suunnittelu. Myllykoski: Anson Oy

Kalliopuska, M. 2005. Psykologian sanasto. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Kanala, S. 1999. Multimedia ABC. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy

Lankoski P. 2001. Ihminen, paikka ja aika. Tampere: Tampereen yliopisto

Latomaa, T. & Suorsa, T. 2011. Kokemuksen tutkimus 2. Tampere: Juvenes Print

Meteoriitti, SharePoint 2010. Viitattu 3.4.2012. <http://www.meteoriitti.com/fi-FI/teknologiat/sharepoint-2010/>

Microsoft SharePoint 2010. Mikä on SharePoint? Viitattu 11.4.2012.
<http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/Pages/default.aspx>

Microsoft SharePoint 2010. Yleistä. Viitattu 11.4.2012. <http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/product/capabilities/Pages/default.aspx>

MTV MEDIA, Visiomme. Viitattu 27.4.2012. <http://www.mtvmedia.fi/yhtio/lyhyesti/>

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. USA: Academic press

Nielsen, J. 2000. Www-suunnittelu. Suomentaja Timo Haanpää, Jyväskylä: Gummerus kirjapaino

Norman, D. 2004. Emotional Design. United States of America: Lovedog Studio

Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Tampere: Tammer-Paino Oy

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyden psykologia. Jyväskylä: Edita Oyj

Syrjäläinen, E. 2008. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Juvenes Print

Taloustutkimus Oy, 2012, Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 8.10.2012.
http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus/

Tilastokeskus, 1.4 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 12.11.2012.
<http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tt/01/04/index.html>

Useit.com: Jakob Nielsen's Website. Viitattu 5.4.2012.
http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html

Viitaniemi, V. 2008. Osaavatko koneet ajatella. Books on Demans Helsinki: GmbH

Virtuaali amk. Nielsenin säännöt. Viitattu 6.5.2012.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030308/1111676348138/1111677021119/1161290796532/1161290917294.html>

Visualweb. SharePoint lyhyesti. Viitattu 18.4.2012. <http://www.visualweb.fi/sharepoint>

Visualweb, SharePoint lyhyesti. Viitattu 19.4.2012. <http://www.visualweb.fi/sharepoint>

Wiio, A. 2004. Käyttäjästävällisen sovelluksen suunnittelu. 1. Helsinki: IT Press.

Kuvat

Kuva 1: Intran etusivulla pääuutinen - osio vie huomion muilta www-osilta jolloin käyttäjältä jää moni arvokas tieto näkemättä. (Kuvankaappausta on sensuroitu pääuutisen kohdalta.) 14

Kuva 2: MTV MEDIAN Intran päänavigaatiossa on toimiva pudotusvalikko, josta käyttäjä vaivatta näkee, millaisia sivuja otsikon alapuolelle on sijoitettu. 15

Kuva 3: Työtilojen etusivu on ulkoasultaan erilainen kuin MTV MEDIAN Intran etusivu. Tällöin heuristinen sääntö yhdenmukaisuus ei toteudu. 17

Kuva 4: Kuvaan merkitty kaikki reitit, josta käyttäjä voi palata takaisin MTV MEDIAN Intran etusivulle. 19

Kuva 5: MTV MEDIAN Intran etusivulla olevat www-osat eivät juuri erotu toisistaan ulkonäöllisesti. 20

Taulukot

Taulukko 1: Testihenkilöiden tehtävät	24
Taulukko 2: Yksilöhaastattelun kysymykset	26
Taulukko 3: Ryhmähaastattelun kysymykset	28
Taulukko 4: Heuristisen läpikäynnin jälkeen kooste ilmenneistä ongelmista	31
Taulukko 5: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelma, jotka ilmenevät koko MTV MEDIAN Intrassa	32
Taulukko 6: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran etusivulla	33
Taulukko 7: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran sisältösivuilla	34
Taulukko 8: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran haussa	35
Taulukko 9: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intrassa käyttäjien omilla sivuilla	35
Taulukko 10: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran työtilat listauksessa	36
Taulukko 11: Käytettävyyystutkimuksessa selvinneet käytettävyyssongelmat MTV MEDIAN Intran Q&A - osiossa	37
Taulukko 12: Kehitysehdotuksia tutkimuksessa ilmenneisiin käytettävyyssongelmiin	40